Eerste Kamer der Staten-Generaal

1

Vergaderjaar 2015–2016

31 461

Voorstel van wet van de leden Jasper van Dijk en Van Toorenburg houdende wijziging van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek in verband met de invoering van voorschriften betreffende de doorverkoop van toegangskaarten voor een publieke gebeurtenis op het terrein van sport of cultuur (doorverkoop toegangskaarten)

F

VERSLAG VAN EEN GESPREK MET DESKUNDIGEN
Vastgesteld 18 december 2015

De vaste commissies voor Veiligheid en Justitie[1] en voor Economische Zaken[2] hebben 17 november 2015 een gesprek met deskundigen gevoerd over:

– **het initiatiefwetsvoorstel doorverkoop toegangskaarten (31 461).**

Van dit gesprek brengen de commissies bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

Voorzitter van de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie,
Duthler

Voorzitter van de vaste commissie voor Economische Zaken,
Gerkens

Griffier van de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie,
Van Dooren

[1] **Samenstelling Veiligheid en Justitie:**
Kox (SP), Engels (D66), Nagel (50PLUS), Ruers (SP), Van Bijsterveld (CDA) (*vice-voorzitter*), Duthler (VVD) *(voorzitter),* Ten Hoeve (OSF), Koffeman (PvdD), Swagerman (VVD), Strik (GL), Backer (D66), Knip (VVD), Barth (PvdA), Beuving (PvdA), Hoekstra (CDA), P. van Dijk (PVV), Schouwenaar (VVD), Schrijver (PvdA), Bikker (CU), Bredenoord (D66), Van Dijk (SGP), Markuszower (PVV), Van Rij (CDA), Rombouts (CDA), Van Weerdenburg (PVV), Wezel (SP)

[2] **Samenstelling Economische Zaken:**
Ten Hoeve (OSF), Huijbregts-Schiedon (VVD), Koffeman (PvdD), Kuiper (CU), Schaap (VVD), Flierman (CDA), Ester (CU), Postema (PvdA), Van Strien (PVV), Vos (GL), Kok (PVV) *(vice-voorzitter),* Bruijn (VVD), Gerkens (SP) (*voorzitter*), Van Apeldoorn (SP), Atsma (CDA), Dercksen (PVV), Jorritsma-Lebbink (VVD), Van Kesteren (CDA), Krikke (VVD), Meijer (SP), Pijlman (D66), Prast (D66), Van Rij (CDA), Van Rooijen (50PLUS), Schalk (SGP), Schnabel (D66), Verheijen (PvdA), Vreeman (PvdA)

kst-31461-F
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

Voorzitter: Duthler
Griffier: Van Dooren

Aanwezig zijn zeven leden der Kamer, te weten: Beuving, Duthler, Gerkens, Ruers, Dercksen, Markuszower en Van Rij,

alsmede de volgende deskundigen:

Blok 1 – Civielrechtelijke aspecten

Prof. mr. W.H. (Willem) van Boom, hoogleraar burgerlijk recht, Universiteit Leiden

Blok 2 – Economische en technische aspecten

Dr. J.T. (Jelle) Bouma, directeur Customer Insights Center, Rijksuniversiteit Groningen (RUGCIC)

Resterende tijd vragen/discussie

Ruben Brouwer, bestuurslid Vereniging van EvenementenMakers (VVEM)
Gijs de Jong, operationeel directeur betaald voetbal, Koninklijke Nederlandse Voetbalbond (KNVB)
Marlies Monteban, COO Worldticketshop
Hans Ober, co-founder/CEO TicketSwap
Alasdair McGowan, director government relations (Verenigd Koninkrijk en Ierland) eBay

Aanvang 16.08 uur

Blok 1 – Civielrechtelijke aspecten

De **voorzitter**: Ik heet alle sprekers, die zich naast mij hebben gegroepeerd, van harte welkom. Dit zegt overigens niets over de vraag hoe ze tegenover dit wetsvoorstel staan, maar meer over de wijze waarop ze door de Griffie, die deze bijeenkomst heeft voorbereid, zijn ingedeeld. We gaan het vandaag hebben over het initiatiefwetsvoorstel doorverkoop toegangskaarten. Dit wetsvoorstel is al in 2008 ingediend, onder andere door Ada Gerkens en mevrouw Van Vroonhoven. Het voorlopig verslag is ingediend op 8 juni 2010. We hebben een memorie van antwoord gekregen op 24 februari 2015. De jaren zijn dus voortgeschreden. De Eerste Kamer heeft er behoefte aan om zich nog eens te laten voorlichten over de verschillende aspecten van dit wetsvoorstel. Dan kan zij dit wetsvoorstel goed belichten en beoordelen.
Ik ben dus heel blij dat u allen hier bent gekomen om ons voor te lichten vanuit uw eigen organisatie of expertise. De heer Van Boom, hoogleraar burgerlijk recht, krijgt tien minuten om een elevator pitch te houden. Dat geldt ook voor de heer Bouma, directeur van het Customer Insights Center van de Rijksuniversiteit Groningen. Daarna zal een hevige discussie losbarsten, verwacht ik. Het is de bedoeling om een interactieve sessie te houden. Na de inbrengen van de heer Van Boom en de heer Bouma kunnen we met elkaar van gedachten wisselen.
Deze middag is verdeeld in twee blokken. Het eerste blok betreft de civielrechtelijke aspecten. Het tweede blok betreft de economische en de technische aspecten. Het eerste blok is geagendeerd tot 15.45 uur. We zijn iets later begonnen, dus ik stel voor om tot 16.50 uur door te gaan met het eerste blok. Daarna gaan we door met het tweede blok.
Ik geef als eerste het woord aan de heer Van Boom. Mijnheer Van Boom, u bent hoogleraar in Leiden. Uw activiteiten op het gebied van onderwijs en

onderzoek bestrijken het privaatrecht in brede zin. Wij verwachten dus veel van de volgende tien minuten.

De heer **Van Boom**: Voorzitter. Dank u wel voor de uitnodiging. De aanleiding is heel simpel: toen het wetsvoorstel in 2010 verhuisde van de Tweede Kamer naar de Eerste Kamer, heb ik er een artikel over geschreven, want ik was niet heel enthousiast over het voorstel. Ik heb enig verstand van consumentenrecht, dus kan ik iets zeggen over de wijze waarop het wetsvoorstel ingebed zal worden in het bestaande recht. Daar kom ik zo op terug. Ik vertel eerst iets over de wijze waarop ik het artikel destijds heb opgezet. Dat heb ik gedaan aan de hand van vijf simpele stappen. Een wet moet problemen oplossen. Dan moet je dus eerst weten wat het probleem is. Is er een probleem? Wat is het probleem? Wiens probleem is het precies? Wat kan er zoal aan worden gedaan? Is daar wetgeving voor nodig? Als dan wetgeving wordt voorgesteld, wat is dan de optimale oplossing in wetgevingstermen?
Ik kom eerst op het probleem. Het is mij niet helemaal helder geworden of het een groot of een klein probleem is. Dat laat ik maar even in het midden. Wat ik vanuit privaatrechtelijk oogpunt heel problematisch vind, is dat als probleem wordt gedefinieerd dat er winst wordt gemaakt zonder dat er sprake is van toegevoegde waarde in deze tussenhandel. Ik zie nergens gesubstantieerd wat dat gebrek aan toegevoegde waarde kan zijn. Bovendien is het gebrek aan toegevoegde waarde volgens mij niet het probleem. Dat is hooguit het gevolg van het probleem. Dan moet je dus eerst weten wat het probleem precies is. Is het in de markt qua informatie niet helemaal duidelijk? Weet je niet waar je terechtkunt voor je tickets? Is het een kwestie van agressieve handelspraktijken? Dat zijn heel verschillende problemen. Ook in privaatrechtelijke zin zijn die heel verschillend. We hebben al een wet voor agressieve praktijken bij opkoop of verkoop en misleidende praktijken, namelijk de Wet oneerlijke handelspraktijken. Die kan zowel civielrechtelijk als – en dat is belangrijker – publiekrechtelijk worden gehandhaafd door de ACM. Mocht dat het probleem zijn dat opgelost moet worden, dan is er dus al een wettelijke regeling voor. Dit voorstel zal daar niet heel veel aan toevoegen, is mijn indruk.
De indieners hebben aangegeven dat er geen wettelijk kader is in het BW op het gebied van onredelijke prijsstelling. Dat klopt en daar is een heel goede reden voor, namelijk dat onredelijke prijsstelling – dan heb je het dus over het leerstuk dat we in het civiel recht «iustum pretium» noemen, de juiste prijs voor een product of een dienst – niet iets is wat de wetgever wil regelen. Dat moet de markt zelf bepalen. Alleen als er sprake is van bijvoorbeeld dwaling, misbruik van omstandigheden, bedrog, bedreiging, de zogenaamde wilsgebreken of een heel ernstig informatiedeficit – je onthoudt iemand informatie die hij echt nodig heeft om een goede beslissing te nemen – moet er volgens het civiel recht wat aan gedaan worden. Dan kun je denken aan de onrechtmatige daad of aan het vernietigen van de overeenkomst. Daar zijn al instrumenten voor. Er is dus geen regeling voor onredelijke prijsstelling en daar is een reden voor. Onredelijkheid, of de intrinsieke redelijkheid van een prijs, wordt door de markt bepaald en niet door de wetgever. Dat is een van de belangrijke pijlers van het Burgerlijk Wetboek.
Laat ik dan de volgende vraag stellen. Als het inderdaad een probleem is, wiens probleem zou het dan kunnen zijn? Ik zie in de stukken, in het memorie van antwoord op pagina 8, dat het algemeen belang aan de orde is. Dat zijn zware woorden. Het algemeen belang dienen met een privaatrechtelijke regeling is zelden geprobeerd. De keren dat het is geprobeerd, is het niet gelukt. Daar is ook een goede reden voor. Het privaatrecht is er primair niet voor het dienen van het algemeen belang, maar voor het dienen van het private belang. Iemand moet een privaat belang hebben om die actie in te stellen. Ik zal straks nog iets zeggen over

wat het private belang in dit geval zou kunnen zijn. Als mechanisme voor handhaving is het privaatrecht dus niet heel scherp gekozen. Private acties worden vooral ingesteld als vermogensschade wordt geleden en als je iets kunt terughalen met je actie. Het is hierbij de vraag wat je kunt terughalen.

De charme van het voorstel, zo zeggen de indieners, is dat de oplossing wordt gezocht in het BW. Ik zie daar eigenlijk niet zo de charme van in. Ik zie er ook geen juridisch licht handvat in, zoals zij menen te zien in het voorstel. Dan laat ik nog even buiten beschouwing dat de kennelijke onredelijkheid een lastige maatstaf is.

De vraag is wie er gaat handhaven. Primair is dat dus de individuele koper van een kaart, die voor of na de voorstelling zegt dat hij te veel betaald heeft en dat hij een deel van zijn geld terug wil. Afgezien van de vraag of hij er psychologisch toe bereid is om die private actie in te stellen, is het nogal wat om iemand die willens en wetens meegewerkt heeft aan een aankoop tegen een kennelijk onredelijk hoge prijs, de instrumenten in handen te geven om die prijs terug te vorderen. Dat is allemaal theorie, maar in de praktijk gaat niemand met gezond verstand naar een civiele rechter voor de bedragen waarover we het hier hebben, tenzij het echt om aanzienlijke bedragen gaat. We hoeven dus niet veel te verwachten van individuele handhaving. Sterker nog, ik denk dat een ander punt kan opdoemen, namelijk dat collectieve handhaving van deze regels wordt ingesteld. Dan moet je dus denken aan claimstichtingen die bijvoorbeeld de media opzoeken als er sprake is van onredelijke prijsstelling en vervolgens via no cure, no pay 30% à 40% proberen binnen te harken. Als het probleem dus is dat er sprake is van oneerlijke handelspraktijken van de tussenhandel, loop je van de ene oneerlijke handelspraktijk naar de andere, vrees ik. Eerlijk gezegd weet ik niet of dat een wenkend perspectief is.

Daar komt nog iets bij. Ik begrijp nog steeds niet helemaal wat het probleem is. Als deze wet ingevoerd wordt en volstrekt wordt nageleefd, wat hebben we dan precies bereikt? Dan hebben we bereikt dat diegenen die het snelst kunnen klikken, dan wel het langst in de rij willen staan, de kaarten krijgen. Het marktmechanisme zorgt er, als de informatie volledig transparant is, juist voor dat de kaarten terechtkomen bij diegenen die het meeste waarde hechten aan de kaarten. Dan laat ik nog buiten beschouwing dat een organisator de mogelijkheid heeft om op naam te stellen en de handel in juridische zin aan banden te leggen, door ervoor te zorgen dat iedereen wordt gecontroleerd bij binnenkomst. Dat is echter een andere route.

Ik weet dus niet goed zo hoe het zit met de welvaartsverdeling of -herverdeling die men beoogt met dit wetsvoorstel. Als je ervoor wilt zorgen dat ook de kleine portemonnee bij deze evenementen aanwezig kan zijn, moet je andere instrumenten gebruiken dan het instrument dat ervoor zorgt dat degene die het eerst koopt en dus het langst in de rij heeft gestaan of het eerst heeft geklikt, de kaarten in handen krijgt. Dat lijkt te gebeuren met dit wetsvoorstel.

Kortom, ik ben niet positief. Ik denk dat het probleem niet heel geweldig gedefinieerd wordt in het wetsvoorstel. Er wordt een privaatrechtelijke weg gekozen, maar als het daadwerkelijk een maatschappelijk probleem is en het algemeen belang in het geding is, zijn de civielrechtelijke remedies niet geëigend om dit probleem op te lossen.

De **voorzitter**: Dank u wel. Dat is een heel helder verhaal. Dat is misschien ook wel te verwachten van een hoogleraar burgerlijk recht. We hebben bijna een mooi college gehad, een inleiding in het privaatrecht. Voordat ik de leden en de gasten de gelegenheid geef om vragen te stellen, doe ik, als dat mag, een aftrap. U hebt de Wet oneerlijke handelspraktijken genoemd. Kan deze een alternatief zijn om het probleem op te

lossen? U hebt dat probleem weliswaar ontrafeld, maar stel dat we toch vaststellen dat er een probleem is. Biedt die wet aanknopingspunten?

De heer **Van Boom**: Dat hangt een beetje af van wat het probleem is. Het probleem kan zijn dat er geen essentiële informatie wordt gegeven aan consumenten. De Wet oneerlijke handelspraktijken ziet op de verhouding tussen de tussenhandelaar en de consument die een aankoop doet. Informatie over het risico dat de kaart geblokkeerd wordt, omdat die op naam staat en de organisatie het recht heeft om te blokkeren, lijkt me eerlijk gezegd vrij essentieel voor een consument. Als die niet gegeven wordt, noemen we dat een misleidende omissie. Dat is civielrechtelijk gehandhaafd, maar veel interessanter is dat het ook publiekrechtelijk gehandhaafd is en dat de ACM alle middelen heeft om daartegen op te treden.

De **voorzitter**: Dan kom je weer bij het publiekrecht, dat ook het algemeen belang moet dienen. Dat is duidelijk. Wie mag ik het woord geven om een vraag te stellen?

De heer **Dercksen** (PVV): Stel dat er bedrijven zijn die er een business van maken om het product van een ander te vermarkten. Ze hebben een model bedacht om een hoop kaarten in een keer naar binnen te halen en die tegen een hogere prijs te verkopen. Zo'n bedrijf verkoopt dus het product van een ander. Hij levert niks, hij heeft alleen een model bedacht om die kaartjes te kopen. Stel dat wij dit niet juist vinden, wat is dan de juridisch meest aangewezen weg om dit te blokkeren?

De heer **Van Boom**: Dat is een heldere vraag. Of het feitelijk heel simpel is, is een andere vraag, maar juridisch is het redelijk eenvoudig. Als je kaarten op naam verkoopt en bij contract bepaalt dat ze niet overdraagbaar zijn, zijn ze dat juridisch ook niet. Het wettelijk stelsel biedt alle ruimte aan de originator, degene die de kaarten uitgeeft, om dit juridisch gezien dicht te timmeren. Dat op-naam-vereiste leidt tot een blokkering van overdracht. Dat betekent dat je als eerste koper niets kunt overdragen. Als je dat combineert met feitelijke maatregelen bij de ingang, heb je een stelsel dat niet alleen juridisch maar misschien ook feitelijk waterdicht is.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Volgens mij is er al een verbod om kaarten door te verkopen. Wat u voorstelt, bestaat dus al. Toch gebeurt het massaal. Het verkopen van kaartjes op naam is misschien een leuke bezigheid, maar bij een concert waar 17.000 mensen naar binnen moeten, of bij voetbalstadions of concerten waar zelfs 40.000 mensen naar binnen moeten, is het ondoenlijk om bij de ingang ieders paspoort te controleren. Dan moet je al vroeg in de middag beginnen met controleren. Welke andere oplossingen ziet u nog?

De heer **Van Boom**: Bedankt voor de vraag. Welke andere oplossingen zie ik? Ik geef de juridische oplossingen. Natuurlijk wordt de wachtrij dan langer. Dat zal ongetwijfeld het geval zijn. Het is mij een keer overkomen bij Paradiso. Ik moest een uur van tevoren aanwezig zijn, omdat mijn paspoort gecontroleerd zou worden voor dat concert. Dat zijn aanzienlijke kosten voor de organisator. Dat geldt ook voor de consument, want hij moet meer tijd besteden aan het genieten van de dienst. Juridisch gezien is dit wel de methode. Je kunt het verbieden. De handhaving ligt bij degene die daar belang bij heeft. Kennelijk heeft een organisator in bepaalde gevallen belang bij het niet doorverkopen, maar wordt er in andere gevallen minder waarde aan gehecht. Het is in dit geval misschien ook een afweging van kosten en baten. Maar zoals ik al zei, er is al een juridische oplossing voor de privaatrechtelijke kant van het verhaal.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Ik denk dat u gelijk hebt. Het gebeurt ook, er wordt ook gehandhaafd als er kaarten worden aangeboden en een en ander te herleiden is tot personen. We weten allen dat kaarten dan worden geannuleerd. Dat is ook gebeurd bij grote evenementen als Lowlands. U noemt nu het voorbeeld van Paradiso, waar u een uur van tevoren aanwezig moest zijn. Paradiso is een vrij kleine zaal. Die kan dat nog wel organiseren. Ik ben in Amerika naar concerten geweest in zalen waar 30.000 tot 40.000 man in kan. Ik had kaartjes op naam gekocht en moest ook mijn paspoort meenemen. Het is niet te controleren, want het lukt gewoon niet op tijd. Degene die de handhaafpositie heeft, heeft dan eigenlijk geen middelen. Dat weten degenen die de kaartjes verhandelen ook. Daar zit toch een groot probleem.

De heer **Van Rij** (CDA): Dat was een glashelder betoog van professor Van Boom. Ik heb twee vragen aan hem. Heeft hij ook rechtsvergelijkend materiaal? Hoe is dit in andere landen geregeld, of niet geregeld? De heer Van Boom zegt dat je het wel kunt vergeten wat de individuele handhaving betreft als dit wet wordt. Als gedupeerde moet je dan een civiele procedure starten. Waarschijnlijk wegen de proceskosten niet op tegen de baten. Hij voorziet eigenlijk een nieuwe markt, als ik hem goed begrijp, namelijk de markt van anderen die ook een graantje willen meepikken. Kan hij dat nog wat verder uitwerken? We mogen op grond van de argumenten van de heer Van Boom de conclusie trekken dat hij het privaatrecht niet de juiste weg vindt om het mogelijke probleem op te lossen. Hij is er overigens ook niet van overtuigd dat er een probleem is. We moeten het dus via het publiekrecht of anderszins regelen, als we het al willen regelen.

De heer **Van Boom**: Om met dat laatste te beginnen: als wetenschapper zou ik zeggen dat je eerst moet bepalen wat het probleem is dat we willen oplossen. Als de term «algemeen belang» wordt gebruikt, heb ik de indruk dat we met ernstige misstanden te maken hebben die uitgebannen moeten worden. Ik zie echter nog geen smoking gun. Maar goed, ik sta ook aan de zijlijn en ken het veld misschien wat minder goed dan anderen.
Dan kom ik op de vraag betreffende individuele handhaving versus collectieve handhaving. Het is naar het geldende recht mogelijk om een stichting op te richten en je vervolgens in de statuten op te werpen als de belangenbehartiger van benadeelde consumenten. Die stichting heeft dan bevoegdheden, bijvoorbeeld om naar de rechter te gaan en voor recht te laten verklaren dat er onredelijke prijzen zijn berekend aan de consumenten. Bij de Staatsloterijzaak is bijvoorbeeld zo'n verklaring voor recht afgegeven. Met die verklaring voor recht heb je vervolgens onderhandelingsruimte om de vergoeding terug te krijgen van de tussenpersoon, als die een solvente partij is. Dat kun je doen namens al die benadeelden. Als het niet goedschiks gaat, gaat het kwaadschiks. Diezelfde stichting kan die ongedaanmakingsverplichting – dat is het civielrechtelijk namelijk; je moet gewoon een deel van de koopprijs terugbetalen – afdwingen in een collectieve actie. De stichting kan dus namens al die consumenten die er wel of niet bij aangesloten zijn, voor de rechter vorderen dat het geld wordt teruggegeven.

De **voorzitter**: Hebt u het dan over de Wet collectieve afhandeling massaschade?

De heer **Van Boom**: Nog niet eens. Die kunt u er ook bij halen, maar ik vermoed dat u die niet nodig hebt. U kunt het ook doen met een gewone collectieve actie van Boek 3, waarin je een gebod, een verbod of een verklaring voor recht kunt vorderen. Dit is zo'n gebod tot het nakomen van een verplichting tot restitutie, als de rechter vaststelt dat er inderdaad te

veel betaald is. Vervolgens kan die stichting – nu komt de aap uit de mouw – voor de diensten die zij verleent aan consumenten die zich al dan niet aansluiten, geld vragen. Dat kan op basis van no cure, no pay. Anders dan advocaten zijn stichtingen in dit domein vrij om hun prijs te bepalen. Het beginsel van iustum pretium waar ik het al eerder over had, dat u kunt introduceren bij de tussenhandel, geldt dus niet voor «no cure, no pay»-tussenpersonen, voor deze stichtingen.

De **voorzitter**: Is dat geen enorme toestand? Dan moet je eerst een stichting oprichten en vervolgens van alles gaan regelen en organiseren. Daar komt ook veel papierwerk aan te pas. Is dat niet een enorm hoge drempel als handhavingsinstrument? U zegt dat er alternatieven in de wet zijn, maar ik kan me zo voorstellen dat je niet zomaar een stichting opricht.

De heer **Van Boom**: Nou ja, ik weet het niet. Laten we eens kijken wat er gebeurt.

De **voorzitter**: Ik denk dan onmiddellijk aan de Dexiazaak, maar goed, daar was ook echt wat aan de hand.

De heer **Van Boom**: De Staatsloterijzaak is ook een goed voorbeeld. Daar is misschien ook wel wat aan de hand.

De **voorzitter**: «Legio Lease» hoor ik ook genoemd worden.

De heer **Ruers** (SP): Mijnheer Van Boom, u hebt een heel aardige toelichting gegeven. Ook de stichting is een heel aardig idee. Ik denk dat dit in de praktijk best zou kunnen. U noemde een aantal voorbeelden. Ik wil het even heel praktisch houden. Stel dat ik kaartjeskoper ben. Toevallig treedt morgen in de Ziggo Dome The Prodigy op. Misschien gaat u er niet naartoe; ik ga er ook niet naartoe. Ik heb gehoord dat een kaartje € 50 kost. Bij de secundaire verkopers zijn ze inmiddels te koop voor € 165. U vroeg in het begin om welk belang het gaat. We praten nu over, pak 'm beet, € 110 per persoon. Dat lijkt me voor een individu toch wel een aardig belang. Zou het op die manier collectief maken geen oplossing zijn voor het gedupeerde individu dat denkt dat hij te veel betaald heeft?

De heer **Van Boom**: Dat hangt af van de definitie van «gedupeerd». Als deze wet in werking treedt, stel ik me zo voor dat mensen eerst naar het concert gaan en daarna hun geld terugvragen. Ze moeten eerst het kaartje aankopen om überhaupt aan restitutie toe te kunnen komen. Ik heb mij afgevraagd om wie het dan gaat. Het zijn in ieder geval mensen die het kaartje kunnen betalen, of het geld ervoor over hebben. Zo gaat dat in de markt. Zijn die mensen gedupeerd? Ze hebben meegewerkt aan een transactie die op zichzelf valide is, maar vanwege de «iustum pretium»-leer die met het wetsvoorstel wordt geïntroduceerd, kunnen ze achteraf erover klagen dat ze zelf hebben meegewerkt aan het kopen van een duur product. Dat is civielrechtelijk gezien een heel rare constructie. Als de wet in werking treedt, kan dat gebeuren.
Ik heb mij afgevraagd welk probleem wordt opgelost. Stel dat de prijs niet hoger wordt, dat we ervan uit kunnen gaan dat iedereen zich aan deze regels gaat houden en er dus geen grotere winsten worden gemaakt dan het percentage dat genoemd wordt in de wet of de AMvB, zorgt dat er dan voor dat deze kaarten terechtkomen bij mensen met een kleine portemonnee? Dat wordt namelijk in de stukken vaak als argument genoemd. Het gaat om de toegang tot evenementen. Ik vraag me dat echter ernstig af. Ik stel me zo voor dat het ervoor zorgt dat de kaartjes vooral terechtkomen bij diegenen die, zoals ik in het begin zei, het snelst kunnen klikken

en het langst in de rij willen staan. Welke herverdeling wordt hiermee nagestreefd? Ik zie het sociale aspect nog niet zo goed.

De **voorzitter**: Eigenlijk stelt u nu een vraag aan de zaal. Klopt dat?

De heer **Van Boom**: Het is een vraag die in het midden mag blijven.

De **voorzitter**: Ik vind hem eigenlijk heel interessant.

De heer **Van Boom**: Het komt aan op de probleemdefinitie. Waar gaat het wetsvoorstel eigenlijk over? Het «algemeen belang» is een zware term. Dan hebben we het over misstanden. Dan gaat het erom dat bepaalde mensen buiten de boot vallen, dat bepaalde mensen niet het «brood» krijgen – ik heb het dus nog niet eens over «spelen» – dat ze nodig hebben. Dan heb je het over distributie van noodzakelijke goederen. Dat zie ik in dit geval nog niet zo. Het is dus inderdaad een vraag terug.

De heer **Dercksen** (PVV): Ik neem de handschoen op. De dag is nog jong; er kunnen nog andere problemen op tafel komen, maar mijn probleem nu is dat een product van een artiest wordt verkocht – misschien is er ook een auteursrechtelijke kwestie – waarbij een partij een middel heeft bedacht om er geld aan te verdienen zonder dat er sprake is van enige toegevoegde waarde. Men heeft misschien alleen een handig systeempje bedacht met mensen die op tijd klikken. Daar wringt wat mij betreft de schoen het meest. Het gaat mij er niet zozeer om dat iemand € 160 betaalt voor een kaartje. Misschien kan hij dat namelijk wel lijden, anders doet hij dat niet. Het gaat erom dat een product van een artiest handel wordt voor mensen die er eigenlijk helemaal niets mee van doen hebben. Voor mij wringt daar de schoen het meest.

De heer **Van Rij** (CDA): Ik vraag de heer Van Boom of hij nog antwoord wil geven op mijn eerste vraag. Dat kan mooi in verband met deze discussie.

De heer **Van Boom**: Het is niet toevallig dat ik hem niet beantwoord heb, want ik kan u daar niets over zeggen. Ik kan u wel zeggen dat het mij onwaarschijnlijk lijkt dat het principe van iustum pretium in enig West-Europees land, behalve dan Duitsland, toegepast wordt. Ik vermoed, maar bij gebrek aan kennis erover is het speculeren, dat er andere instrumenten worden gebruikt. In dit wetsvoorstel is het de rechter die moet bepalen of er een onredelijke prijs wordt berekend, terwijl bijvoorbeeld in de Wet consumentenkrediet een wettelijk maximumrentepercentage wordt genoemd. Dan bepaalt de wetgever het dus. Ik zou niet graag de rechter zijn die moet bepalen of binnen die marge van 20% een bedongen prijs redelijk is. Daar heeft hij namelijk hoegenaamd geen instrument voor. In ons land kent de civiele rechter dit leerstuk niet.
Dan kom ik op de vraag van de heer Dercksen over de toegevoegde waarde van de tussenpersoon. Ik wil het eigenlijk omdraaien: hebben we aanwijzingen dat er geen toegevoegde waarde is? Ik koop zelf met enige regelmaat dit soort kaarten. Voor mij is de toegevoegde waarde dat ik niet lang in de rij hoef te staan en dat ik ook niet snel hoef te klikken. Ik kan ze dus kopen op het moment dat het mij uitkomt. Dat is voor mij de toegevoegde waarde. Ik kan het betalen; ik geef het direct toe. In die zin zorgt het ervoor dat de mensen die het geld hebben, een kaartje krijgen. Dat noemen we: markt.

De **voorzitter**: Dat is duidelijk. Ik vat het even samen. U geeft eigenlijk aan dat het de vraag is of het probleem van een gebrek aan toegevoegde waarde bestaat. U geeft heel nadrukkelijk aan dat de markt zelf bepaalt of er sprake is van een onredelijke prijsstelling en dat de rechter daar

waarschijnlijk niets over gaat zeggen. U waardeert het eventuele gebrek aan een redelijke prijsstelling niet zozeer als een schending van het algemeen belang. Voor u is het een feit. Men kan het wel verschillend interpreteren. U zet ook vraagtekens bij de handhaving. Individueel zal er weinig gebeuren. Ik denk dat meerderen hier die inschatting zullen hebben. Ik denk dat de griffierechten nog hoger zijn dan de hogere prijs die je moet betalen. Overigens letten we in deze Kamer heel goed op de hoogte van de griffierechten, maar ze zijn al hoog. U hebt ook aangegeven dat u het lastig vindt om antwoord te geven op de vraag over een internationale rechtsvergelijking. Daarnaast begrijp ik dat we een novum introduceren in het privaatrecht als we dit wetsvoorstel accepteren. Misschien is dit geen volledige samenvatting. Als ik iets ben vergeten, hoor ik het graag.
Ik kijk even de leden aan. Is dit voldoende om straks de memorie van antwoord goed te kunnen beoordelen?

De heer **Ober**: Ik vind het interessant dat jullie zeggen dat er niet verdiend mag worden op iets wat misschien met auteursrechten beschermd is. Het gaat om een artiest die optreedt en die misschien niet aan de handel verdient. Dan ben ik wel benieuwd wat jullie vinden van de kunsthandel, waarbij de nog levende kunstenaar niet verdient aan de handel die na zijn verkoop plaatsvindt.

De **voorzitter**: Ik denk dat we hiermee langzamerhand blok 2 binnenwandelen. Tenzij er leden zijn die hier heel graag een antwoord op willen geven? Ik vind het op zichzelf een heel mooie vraag. Ik stel voor om het eerste blok, de civielrechtelijke aspecten, af te ronden. Dat doen we binnen de tijd en dat is echt een prestatie. Meestal gaat dat heel moeizaam.
Mijnheer Van Boom, ik dank u heel hartelijk voor uw interessante bijdrage. Het is heel fijn dat u die met ons hebt willen delen. Het was, zoals ik al zei, een klein college inleiding in het privaatrecht, maar het was zeker nuttig voor ons. Gelukkig krijgen we er geen tentamen over. Ik begrijp dat u weg moet, dus ik neem afscheid van u. Heel hartelijk dank.

Blok 2 – Economische en technische aspecten

De **voorzitter**: Goed, dan gaan wij nu verder met blok 2, over de economische en technische aspecten. We zullen ongetwijfeld nog teruggrijpen op de civielrechtelijke aspecten. Die kunnen namelijk niet zonder elkaar.
Mijnheer Bouma, u hebt net als de heer Van Boom een privilege, want u mag tien minuten spreken. U neemt ons mee in de technische en economische aspecten. U bent onder meer onderzoeker aan het Customer Insights Center van de Rijksuniversiteit Groningen. Ik heb even gekeken naar uw cv en ik ben onder de indruk. U bent gespecialiseerd in marketing, hr en nog veel meer, kortom, in het ondernemerschap. Verwachtingsvol geef ik nu graag het woord aan u.

De heer **Bouma**: Voorzitter. U hoeft niet onder de indruk te zijn; ik ben een heel gewone jongen. Mijn naam is Jelle Bouma. Ik ben directeur van het Customer Insights Center, oftewel in dienst van de Rijksuniversiteit Groningen. Ik ben doctor in de economie en de bedrijfskunde. Daarbinnen ben ik verantwoordelijk voor het onderzoek in de Nederlandse ticketingmarkt.
Wij zijn in 2009 begonnen met ons onderzoek. We wilden bekijken hoe de wederverkoop in elkaar zat. We wilden er een vinger achter krijgen, omdat het zo'n onduidelijk gebied was. We liepen tegen een grote lastigheid aan, namelijk: hoe kunnen we wederverkopen van tickets in kaart brengen zonder daarin medewerking te krijgen van wederverkopers? Marktplaats

en andere sites waar je kaarten kunt vinden, kennen namelijk alleen maar vraagprijzen, geen transactieprijzen. Er zijn heel veel dubbeltellingen. Bepaalde types bieden hun kaarten op meerdere plekken aan. Dan zit je dus met dubbeltellingen. Daarom moesten we wel samenwerking zoeken met grote, professionele wederverkopers. Die samenwerking vonden wij bij EUSTA (European Union Secondary Ticketing Association). Daarmee hebben wij een samenwerking gezocht, omdat het anders onmogelijk zou zijn geweest om deze markt wetenschappelijk verantwoord in kaart te brengen.
Ons onderzoek is uitgevoerd met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, zonder dat daarbij belangen een rol hebben gespeeld. Van de 17,5 miljoen tickets die in de onderzoeksperiode in heel Nederland verhandeld zijn, hebben we 954.329 kaarten in beeld kunnen krijgen. Dat is een substantieel aantal. Hieruit blijkt dat minder dan 4 op de 100 daadwerkelijk is doorverkocht. Dit duidt op incidenten. De grootste professionele handelaar die wij hebben kunnen vinden, had slechts minder dan 0,5% marktaandeel. Wij hebben dus geen marktdominantie aangetoond.
In de discussies die volgden, werd de term «woekerwinsten» veelvuldig genoemd. Vanuit economisch perspectief was de term «woekerwinsten» in deze context voor ons als wetenschappers onjuist. Wij hebben namelijk zowel winsten als verliezen gevonden in de boekhoudingen van wederverkopers. In totaal hebben wij 70.395 kaarten in die boekhoudingen kunnen vinden. Wij hebben ook kunnen zien wat ermee gebeurd was.
De term «winst» is verwarrend. De indieners doelen namelijk op de toegevoegde waarde door wederverkopers. In economische begrippen gaat het dan om omzet. Boven op de originele ticketprijs besteden de professionele wederverkopers gemiddeld 18% aan salariskosten. Dit noemen wij ook wel: werkgelegenheid. Na aftrek van alle kosten maken zij gemiddeld 11% winst. Dit is een bijdrage aan de economie die wij hebben kunnen aantonen. U zegt misschien dat een gemiddelde niets zegt over excessen. Daarom hebben wij in ons rapport bandbreedtes toegepast. Enkele uitzonderingen zijn niet representatief voor een totale populatie. Staart u alstublieft niet blind op één boom in een bos. Het totaalinzicht kent en dient een groter belang.
Er zijn vier interessante effecten van het aan banden leggen van de wederverkoop en het maximeren van de winst op 20%. Ten eerste brengt het wetsvoorstel wetenschappelijk aantoonbaar schade toe aan de werkgelegenheid. Ten tweede brengt het wetsvoorstel wetenschappelijk aantoonbaar schade toe de Nederlandse economie. Ten derde ontmoedigt het wetsvoorstel nette wederverkopers. Bovendien kan het minder nette, zwarthandelaren in de kaart spelen. Deze twee categorieën handelaren zijn in de discussie hierover vaak verward. De markttransparantie zal hierdoor verslechteren, terwijl vanuit economisch perspectief consumenten in elke economie juist gebaat zijn bij meer transparantie en de bijbehorende veiligheid. Ten vierde raakt het wetsvoorstel ongetwijfeld secundaire wederverkopers, maar het legt geen beperkingen op aan de primaire verkopers met een veel dominantere marktmacht. Zij kunnen met dit wetsvoorstel in de hand nog steeds prijzen opdrijven, als ze dat willen. Het is natuurlijk de vraag of onze cijfers en conclusies uit 2009 nu nog steeds actueel zijn. We zijn een aantal jaren verder, zoals de voorzitter al zei. Om dat vast te kunnen stellen zijn opnieuw een aantal interviews gehouden met spelers en experts uit de markt. Bovendien hebben we de beschikbare CBS-cijfers bestudeerd. Het CBS heeft natuurlijk geen cijfers van het totaalbeeld, maar er zijn wel deelcijfers waarmee we iets kunnen. Daaruit blijkt dat er geen wetenschappelijke grond is om aan te nemen dat de markt inmiddels wezenlijk is veranderd.
Vanuit mijn rol als wetenschapper pleit ik voor transparantie, waarbij voor iedereen inzichtelijk is wat een toegangskaart nu eigenlijk kost. Ik pleit ook voor voldoende keuzemogelijkheden voor consumenten om op verschillende momenten en tegen verschillende gemakshoeveelheden kaarten te

kunnen bemachtigen. Ik pleit dan ook tegen marktdominantie, waarbij een of enkele, primaire of secundaire partijen het aanbod kunnen domineren, om daarmee prijzen af te dwingen in de ticketingmarkt.
Dit brengt mij tot mijn conclusie. Al met al kan geconcludeerd worden dat 96% van de markt totaal geen regulatie nodig heeft. Op grond van de voorgaande feiten blijkt dat sprake is van wetgeving op incidenten, oftewel: men wil met een kanon op een mug schieten, met ernstige omliggende economische schade tot gevolg.

De **voorzitter**: Nou, dat is nogal wat, mijnheer Bouma. Hartelijk dank voor uw inleiding. U geeft zeker stof tot vragen. Dat is misschien ook wel uw bedoeling. U hebt het over schade aan de werkgelegenheid en schade aan de Nederlandse economie. Dat zijn nogal grote woorden. Ik neem aan dat het uw bedoeling is dat wij daarop reageren.

De heer **Ruers** (SP): Mijnheer Bouma, dank voor uw toelichting. Ik heb wat stukken gelezen. Ik heb begrepen dat uw onderzoek betrekking had op heel veel, ik meen 17 miljoen, kaartjes. Klopt het dat hierbij ging om kaartjes voor congressen, beurzen, tentoonstellingen en musea en ook om kaartjes voor – daar gaat het hier om – cultuur en sport? Klopt het dat die 17 miljoen kaartjes een veel breder terrein besloegen?

De heer **Bouma**: Als u mijn rapport hebt gelezen ...

De **voorzitter**: Dat heeft hij gedaan.

De heer **Bouma**: Dat neem ik aan. Dan weet u dat er drie categorieën waren. We hebben gekeken naar concerten, sportwedstrijden en theater. Dat zijn de drie categorieën. We hebben daarmee een deel van de markt bekeken. In die markt waren er in dat jaar 17,5 miljoen kaarten verkocht. Daarvan hebben wij er 954.329 in beeld gekregen.

De heer **Ruers** (SP): Ik heb ook begrepen uit de stukken dat er een onderscheid gemaakt wordt. Het gaat om 3,7% voor een deel van de markt. Hierbij was echter, als ik mij niet vergis, een submarkt aan de orde. Ik kom ook een percentage van 11 tegen in de stukken. Waar slaat dat op?

De heer **Bouma**: Daar is veel eerder discussie over geweest. Ik vind het fijn dat u daarover een vraag stelt. Rekent u met mij mee? We hebben 70.395 kaarten economisch onderzocht. We hebben dus bekeken in boekhoudingen van wederverkopers wat ermee gebeurd is en welke winsten ermee behaald zijn. Als we dat delen op 17,5 miljoen keer 3,7% – dat is 647.379 – kom je aantoonbaar op 11%. Daarover gaat het.

De heer **Ruers** (SP): Juist, prima, dank u wel.
U zei in uw inleiding dat het een onafhankelijk onderzoek was. Wie was de opdrachtgever voor dit onderzoek? Hebt u dit zelf bedacht? Of hebt u hiertoe opdracht of een verzoek gekregen?

De heer **Bouma**: Ik begon mijn inleiding met te zeggen dat wij als wetenschappers altijd geïnteresseerd zijn in wat er in de economie gebeurt. We liepen al een tijdje rond met het idee om dit te onderzoeken. Vervolgens hebben we bekeken of dit mogelijk was. De prijzen op Marktplaats zijn bijvoorbeeld vraagprijzen. Dat is erg lastig. Op basis daarvan hebben wij contact gezocht met wederverkopers. Zo zijn wij in contact gekomen met EUSTA. Die heeft vervolgens opdracht gegeven om dit onderzoek uit te voeren. Dat hebben wij vervolgens netjes en met een onafhankelijke pet uitgevoerd, met de integriteit die je als wetenschapper hebt en dus zonder enige kleuring daarin aan te brengen.

De **voorzitter**: Wat is EUSTA?

De heer **Bouma**: Dat is een branchevereniging voor secundaire ticketverkopers.

De heer **Ruers** (SP): Dat was inderdaad mijn volgende vraag. EUSTA is volgens mij een belanghebbende. Het is namelijk een marktpartij. Als ik het me goed herinner, gaat het om vier of vijf grote partijen. Klopt dat?

De heer **Bouma**: Zonder hen hadden we dit nooit in kaart kunnen brengen. Dat heb ik in het begin ook gezegd.

De heer **Ruers** (SP): Prima. Dank u wel.

De heer **Van Rij** (CDA): Ik heb ook nog wat vragen over het onderzoek. Als ik het goed heb begrepen, gaat het om twintig partijen. U hebt bij zeven partijen boekenonderzoek kunnen doen.

De heer **Bouma**: We hebben bij een klein aantal daarvan in de boeken mogen kijken. Je kunt aan de poort rammelen bij een heleboel partijen, maar u zult begrijpen dat niet iedereen meewerkt. Daarom moet je met extrapolatie werken. Die methode kan ik toelichten. Je moet een schatting maken van wat er bij de overige partijen gebeurt. Op basis van de partijen die we gevonden hebben, die best redelijk grote partijen zijn in de Nederlandse markt, durven we toch wel met enige bandbreedtezekerheid statistische conclusies te trekken.

De heer **Van Rij** (CDA): Wat waren de redenen voor die dertien overige partijen om niet mee te doen aan het onderzoek? Hoe representatief is dat onderzoek dan? U hebt er al een beetje antwoord op gegeven, maar het gaat om zeven partijen versus die twintig. Het onderzoek gaat over 2008 en 2009. Naar mijn gevoel zei u iets te gemakkelijk dat de situatie nu, mutatis mutandis, eigenlijk hetzelfde is. Ik kan me voorstellen dat er toch nog wel wat wijzigingen zijn geweest in de markt. Denk aan de totale marktomvang. Misschien zijn er nieuwe partijen. Kunt u daar nog wat dieper op ingaan?
Last but not least ...

De **voorzitter**: Dit zijn al vier vragen. We proberen ze te onthouden.

De heer **Van Rij** (CDA): Dat is niet zo moeilijk, en anders ben ik er om de heer Bouma eraan te helpen herinneren.
Last but not least heb ik ook voor de heer Bouma de vraag of hij internationaal vergelijkingsmateriaal heeft.

De **voorzitter**: Misschien kunt u beginnen met de representativiteit, de zeven partijen van de twintig.

De heer **Bouma**: De heer Van Rij vraagt waarom dertien partijen niet hebben meegewerkt. De mensen die wel hebben meegewerkt, kun je vragen waarom ze dat willen doen. Mensen die niet willen meewerken, hebben er geen antwoord op gegeven. Dat is logisch. Dat is dus gissen. Ik kan niet anders dan gissen waarom bepaalde partijen niet wilden meewerken. Dit is een markt waarin de spelers elkaar redelijk goed kennen. Dat is althans onze indruk. Zeker de grote partijen weten van elkaar wel wat ze doen. Je kunt dus wel aan een andere partij vragen hoe zij de situatie inschat bij een bepaalde partij. Wij hebben de namen op tafel gelegd. Daar zijn wel schattingen uitgekomen. Die hebben we met

enige bandbreedte, met enige statistische voorzichtigheid, meegenomen in het onderzoek. Nogmaals, ik kan alleen maar gissen naar beweegredenen.
De heer Van Rij vraagt ook naar een internationale vergelijking en naar wijzigingen in de markt. Ik neem die twee vragen samen. Is de markt veranderd? We hebben geen wetenschappelijke bewijzen kunnen vinden dat het onderzoekscijfer niet meer zou gelden in Nederland. Misschien moeten we daar vervolgonderzoek op doen. Daar pleit ik ook voor, want dan weten we het zeker. Over de Verenigde Staten zijn wel wat cijfers bekend. We hebben gezien dat de secundaire markt in de Verenigde Staten in een periode van ongeveer vijf jaar – over die periode hebben we het hier ook ongeveer – met ongeveer 12% zou kunnen groeien. Dan zou het Nederlandse getal van 3,7% naar slechts 4,1% gaan. Dan is er dus nog steeds geen sprake van dominantie. Extrapolerend kom ik daar op uit. We zouden uiteraard moeten onderzoeken of die situatie van toepassing is. Maar dan zouden we dus van 3,7% naar 4,1% gaan.

De **voorzitter**: Is dit voldoende antwoord op uw vragen, mijnheer Van Rij?

De heer **Van Rij** (CDA): Zeker, voor nu wel.

De heer **Dercksen** (PVV): Mijnheer Bouma, eigenlijk zegt u dat het een redelijk marginale markt is. Als het zo'n marginale markt is, hoe verklaart u dan – laat ik het voorzichtig zeggen – het heel grote enthousiasme van de vertegenwoordigers van deze partijen om hier te komen inspreken? Mijn gevoel zegt dat er wel een goede boterham aan te verdienen is. U zegt dat uit uw onderzoek blijkt dat het reuze tegenvalt. Over hoeveel arbeidsplaatsen hebben we het? Dat heb ik niet kunnen vinden in de stukken.

De **voorzitter**: Ik heb begrepen dat 18% wordt besteed aan salariskosten.

De heer **Bouma**: U hebt het over de boterham die erin te verdienen is voor secundaire verkopers. Gemiddeld komen we dus op 11% winst. Dat is een nette marge. Ik denk dat heel veel organisaties blij zijn met 11% marge. Een supermarkt haalt die bij lange niet. Een supermarktondernemer haalt die marge niet op zijn verkopen. En die schuift eigenlijk ook maar een product door van de een naar de ander. In die zin kan ik me voorstellen dat het voor de partijen die erin geïnteresseerd zijn, best interessant is om erin te stappen. Het is overigens niet zo dat deze markt overspoeld wordt met markthandelaren die er zo veel boterham in zien. Het gaat niet om een markt met gigantisch veel spelers. Het is allemaal nog redelijk overzichtelijk, voor zover wij hebben kunnen zien.
U vroeg ook om hoeveel arbeidsplaatsen het gaat. Dat hebben wij niet onderzocht. Wij hebben niet kunnen zien hoeveel arbeidsplaatsen er zijn. Wij hebben natuurlijk wel een aantal arbeidsplaatsen kunnen zien bij de zeven spelers die we onderzocht hebben. Dat hebben wij echter nog niet kunnen extrapoleren naar de markt. Er is echt vervolgonderzoek voor nodig om dit goed in beeld te krijgen.

De **voorzitter**: Hoeveel arbeidsplaatsen waren er bij die zeven bedrijven?

De heer **Bouma**: Dat weet ik niet uit mijn hoofd. Dat moet ik nazoeken. Dat kan ik nazoeken, als u dat graag wilt.

De heer **Van Rij** (CDA): Ik heb een korte, aanvullende vraag. Uw eerste punt in de conclusie was nogal stellig, namelijk dat dit voorstel dramatische gevolgen zou hebben voor de Nederlandse economie.

De heer **Bouma**: Het woord «dramatisch» heb ik niet in mijn mond genomen.

De **voorzitter**: De heer Bouma had het over schade.

De heer **Van Rij** (CDA): Dat is zo. Daar hebt u gelijk in. Het zou schade aanbrengen aan de Nederlandse economie. Mijnheer Bouma, u koppelde dat ook aan arbeidsplaatsen. Dan verbaast het mij eigenlijk dat u niet weet om hoeveel arbeidsplaatsen het gaat. Kunt u die twee conclusies nog een beetje toelichten?

De heer **Bouma**: Ik heb misschien stellige conclusies getrokken. We hebben wel gezien dat er arbeidsplaatsen mee gemoeid zijn. Dat is een feit. We hebben ook gezien dat er een stukje economische toegevoegde waarde mee gemoeid is. Dat is ook een feit. Als u vervolgens de exacte hoeveelheden wilt weten, moeten we daar vervolgonderzoek op doen. U moet echter ook begrijpen dat de Rijksuniversiteit Groningen meer onderzoeken doet dan alleen dit onderzoek. Wij zijn met een heleboel dingen bezig. Dan is het altijd de vraag wat urgent en belangrijk is om nader te onderzoeken. Je kunt eindeloos doorgaan met onderzoeken. Als ik een opdracht van u of van een andere partij krijg om dit verder te onderzoeken, kunnen we daarover praten. Ik vind dat zeer interessant.

De heer **Van Rij** (CDA): Dit is bijna acquisitie.

De heer **Dercksen** (PVV): Mijnheer Bouma, u bent bij die zeven bedrijven op de koffie geweest. U hebt er in de boeken gekeken. Dan hebt u toch wel een idee van hoeveel mensen er werken? Kunt u dat niet extrapoleren naar de rest van de markt? Ik kan me niet voorstellen dat u dat over het hoofd hebt gezien.

De heer **Bouma**: Dat is geen onderdeel van ons onderzoek geweest. We deden op dat moment primair onderzoek naar de twee volgende zaken. Hoe groot is de markt? Wat gebeurt er in die organisaties qua euro's met die kaarten? Onze onderzoeksvraag had niet te maken met de werkgelegenheid. Ook de subvragen hadden daar niet mee te maken. We hebben als zij-element kunnen zien dat er wel degelijk medewerkers werken.

De heer **Dercksen** (PVV): Laat ik het anders proberen. Hebt u in geld vastgesteld hoe groot de markt is? Hebt u dat geëxtrapoleerd naar de andere twintig bedrijven die niet aan uw onderzoek hebben meegedaan? Hebt u daar een getal bij? Dan kunnen we het misschien zelf uitrekenen, ook op basis van uw uitspraak dat er sprake is van 11% winst. Dan komen we een heel end.

De heer **Bouma**: Ook dat was niet een onderdeel van mijn onderzoek op dat moment. Ik wil daar graag nader onderzoek naar doen, maar ik kan u niet meer vertellen dan dat ik weet. Ik kan u geen antwoorden verstrekken op vragen over zaken waar wij nog geen onderzoek naar hebben gedaan. Dat wil ik ook niet, want dan ben ik aan het gissen.

De heer **Dercksen** (PVV): Ik vraag ernaar omdat ik zoek naar de economische relevantie van het onderzoek en van het hele proces dat we hier bespreken. Ik krijg er niet echt een gevoel bij als we niet precies weten over hoeveel mensen we het hebben en hoe groot de omzet is.

De **voorzitter**: Maar u bent misschien al geholpen met een indicatie. Gaat het om tientallen mensen of om duizenden mensen?

De heer **Dercksen** (PVV): Ja, het komt niet op de man. Dat spreekt voor zich. Het gaat om een indicatie van de omzet. Waar hebben we het over?

De heer **Bouma**: Voor de volledige ticketingmarkt baseer ik mij op CBS-cijfers. We hebben het over een markt van tussen de 3 en de 5 miljard euro per jaar. Dat is de totale ticketingmarkt. Dat zijn primaire en secundaire spelers, dus allerlei spelers bij elkaar. Er gaan dus behoorlijke bedragen in om. Een deel ervan gaat dan naar salariskosten van mensen. Dit bedrag komt ook in de Nederlandse economie terecht. Het onderscheid tussen primair en secundair kunnen we op basis van het nu beschikbare onderzoek nog niet maken. Het is echter wel heel interessant.

De **voorzitter**: Mijnheer Van Rij, gaat uw vraag over dit onderwerp? Dan is dit echt de allerlaatste vraag, want er zijn nog genoeg andere onderwerpen om te bespreken.

De heer **Van Rij** (CDA): De antwoorden die de heer Bouma geeft, zijn heel boeiend. Ik probeer ze te begrijpen. De heer Bouma heeft het over 3 tot 5 miljard euro. Hij zei dat de secundaire markt ongeveer 4% beslaat. Dan weten we toch dat het gaat om 4% van tussen de 3 en 5 miljard? Dat is dan het marktaandeel van de secundaire markt. Vervolgens is 11% daarvan winst. Of maak ik nu een verkeerde som?

De heer **Bouma**: Nou, u gaat voorbij aan één ding. U heeft het over 3 tot 5 miljard keer 4%. Het percentage van 4 slaat echter op het aantal kaarten, niet op het aantal euro's. Daar zit dus enige vertekening in.

De heer **Van Rij** (CDA): Wat is de gemiddelde prijs per kaart?

De **voorzitter**: Goed, ik denk dat dit ...

De heer **Bouma**: Wij vonden een gemiddelde prijs per kaart van € 96.

De heer **Van Rij** (CDA): Er moet dus nader onderzoek worden gedaan.

De **voorzitter**: Goed. Ik denk dat inderdaad de conclusie is dat nader onderzoek nodig is om exacte cijfers te kunnen geven. Misschien mag ik zelf nog een laatste vraag stellen. Dan gaan we daarna verder met de pitches. Mijnheer Bouma, uw aanbeveling was om te zorgen voor meer transparantie met voldoende keuzemogelijkheden voor consumenten. Hoe gaan we dit handen en voeten geven? U mag er ook over nadenken; dan komen we er later op terug en starten we met de pitches.

De heer **Bouma**: De hoe-vraag is heel interessant. Het zou vanuit economisch perspectief bijzonder interessant zijn om een markt zo efficiënt mogelijk te laten werken. Daar denken wij als wetenschappers ook zeker over na. Wat bedoel ik dan met «efficiëntie»? In dit geval betekent dit dat toegangskaarten op een zo ideaal mogelijke manier tussen verkopende en aankopende partijen heen en weer worden geschoven, zodat een concert of een theaterbezoek tegen een voor iedereen acceptabele prijs kan plaatsvinden.
De hoe-vraag is niet heel eenvoudig te beantwoorden. In de markt zijn natuurlijk al een aantal dingen ontstaan. Er gebeuren op dit moment een aantal dingen in de markt. Ik begin bewust met de vraagkant. Daar start vaak iets. Een consument wil mogelijk graag ergens naartoe. Dat kan een voetbalwedstrijd, een theatervoorstelling of wat dan ook zijn. Vervolgens gaat de consument op zoek naar een kaart. Een groot deel van de kaarten wordt gekocht bij de primaire verkooppunten. Dat hebben we net al gezien. Een klein deel wordt gekocht bij secundaire partijen. Kennelijk is de markt dus zodanig dat die secundaire partijen een plek hebben weten

te vinden. Hoe dat precies tot stand is gekomen, weten we niet. We zien wel dat dit op dit moment plaatsvindt. Daarmee is er dus een keuzemogelijkheid voor de consument om de kaart in de primaire of in de secundaire markt te bemachtigen.
Los daarvan is er het begrip «schaarste». Schaarste is een veel groter begrip. Je kunt schaarste hebben van vraag of van aanbod. In beide gevallen zal die een effect hebben op de prijs. In de economie zijn de schaarste van aanbod en de schaarste van vraag heel krachtige mechanismen. Hierna komt een prijs tot stand. Het is heel lastig om in dit enorm krachtige speelveld van schaarste van vraag en aanbod te proberen om de prijs aan te pakken. Dat is van belang. Ik pleit dus voor meer transparantie. Als je meer transparantie hebt in de markt, zal die ook leiden tot een duidelijker beeld van hoeveel schaarste er daadwerkelijk is en hoeveel kaarten daadwerkelijk beschikbaar zijn. Dat leidt tot efficiëntie in de markt.

De **voorzitter**: Hartelijk dank. We zitten hier in een enquêtezaal. Bij u geeft dat misschien de indruk dat u aan een enquête wordt onderworpen. Namens de leden wil ik bij u die indruk wegnemen. Dit is namelijk niet de bedoeling. We willen heel graag weten hoe het zit. We willen heel graag achter de feiten komen, zodat we daarmee op pad kunnen.
We beginnen met de pitches. Dat had ik beloofd. Ik wil als eerste Ruben Brouwer het woord geven. Mijnheer Brouwer, u bent woordvoerder van de VVEM, de Vereniging van EvenementenMakers. U bent een pleitbezorger van wetgeving, maar u zet vraagtekens bij de handhaving. U krijgt geen tien minuten, maar u krijgt wel een paar minuten om ons te vertellen hoe het zit.

Resterende vragen/discussies

De heer **Brouwer**: Ik doe mijn best. Ik kan in twee zinnen iets zeggen over de Vereniging van EvenementenMakers. Die zal mensen hier ongetwijfeld niet veel zeggen. De VVEM is de branchevereniging van organisatoren en de hele markt die zich in Nederland bezighoudt met evenementen, voornamelijk op het gebied van muziek. Grote leden van de VVEM zijn MOJO Concerts, ID&T, grote concertzalen zoals de Heineken Music Hall en de Arena en dat soort partijen.
Wij zijn in het verleden inderdaad altijd pleitbezorger geweest van wetgeving. We hebben het altijd een sympathiek initiatief gevonden. Inmiddels hebben we echter wel wat vraagtekens, ook vanwege de ontwikkeling in de markt. Als ik er vanuit de markt naar kijk, zie ik twee belangen voor een consument. Ten eerste moet er transparantie zijn over de prijs. Dit is al eerder genoemd. Consumenten moeten weten wat ze betalen, ook als dat bewust te veel is. Er zijn gewoon consumenten die er behoefte aan hebben om laat te beslissen. Daarmee zijn ze bereid om een hogere prijs te betalen. De prijs is misschien zelfs lager omdát het concert niet heel populair is. Daarnaast moet er een garantie van echtheid zijn. Dat is op dit moment het grootste probleem in de markt. Wij krijgen mensen aan de deur met ongeldige kaarten. Die mensen zijn dus gewoon opgelicht. Dat is iets anders dan bewust of onbewust te veel betalen. Het probleem van de ongeldige kaarten wordt steeds groter. De mensen die bij ons voor de deur staan, kopen hun kaarten via Marktplaats, via Facebook of via allerlei veilingsites. Dat is echt een probleem. Het gaat om tientallen gevallen. We hebben de afgelopen weken weer de concerten van Marco Borsato gehad, Symphonica in Rosso, in de Ziggo Dome. Dan staan er tientallen mensen aan de deur die niet naar binnen kunnen. Dat probleem heeft veel meer effect op de consument, want als je niet naar binnen komt, doet dat iets met je. Het heeft ook effect op de organisator en op de artiest, want er zijn allemaal teleurgestelde fans. Wij zien dit steeds vaker gebeuren.

Met alle respect voor het sympathieke initiatief, het wetsvoorstel komt niet tegemoet aan deze twee problemen: transparantie en garantie van echtheid. En wat ons betreft zit daar juist de kern van het probleem.
Een cap van 20% op de prijs is goed gevonden. We hebben gemerkt dat het destijds in de Tweede Kamer ook onderwerp van onderhandeling was. Maar ook zo'n cap zal deze problemen niet voorkomen. Misschien kan Hans Ober van TicketSwap iets zeggen over het platform dat TicketSwap heeft, want daar zit wel een grens, een cap van 20%, op de maximale prijs. Wij krijgen echter ook mensen aan de deur die kaartjes hebben gekocht bij TicketSwap. Het probleem van echtheid, een garantie op echtheid, wordt dus niet opgelost, terwijl dat wat ons betreft toch hét grote probleem is.
Er zou wel een oplossing voor zijn, maar dat is dan wel een ander soort oplossing, namelijk een die te maken heeft met techniek. Wij merken dat er in de markt een heel aantal stappen is gezet vanuit de primaire partijen, bijvoorbeeld personalized tickets of kaarten op naam. Zoals mevrouw Gerkens terecht zei, zijn er daarbij handhavingsissues. Absoluut. We zien echter wel dat het een vlucht neemt en wij verwachten, heel cru gezegd, dat het nog een grotere vlucht gaat nemen naar aanleiding van de aanslagen van het afgelopen weekend. We zien dat artiesten steeds meer vragen om een concert, ook een groot concert, geheel op naam te verkopen. De vraag is hoe je dan gaat handhaven. Dat kun je steekproefsgewijs doen of op een andere manier, maar dit is wel een mogelijke manier om het probleem te tackelen.
Daarnaast hebben we te maken met dynamische prijsstellingen. Die nemen ook een vlucht. Als je ervan uitgaat dat secondary ticketing ontstaat vanwege marktinefficiëntie – de kaartjes zijn eigenlijk te goedkoop omdat mensen bereid zijn er meer voor te betalen – kun je die inefficiëntie oplossen met dynamische prijsstellingen. Die ontwikkeling komt natuurlijk uit de vliegtuigwereld.

De **voorzitter**: De voorzitter wordt streng. Uw minuten voor de pitch zijn eigenlijk al voorbij. Wilt u tot een afronding komen?

De heer **Brouwer**: Oké. Dan heb ik één laatste eventuele oplossing. Voor ons zou een zaalplan een oplossing zijn, een plattegrond van de zaal, of die nou wordt gecreëerd vanuit de primaire markt of samen met de secundaire markt, waarop je precies kunt zien, op stoelniveau, of het een primair kaartje betreft, waar je de oorspronkelijk prijs van € 50 voor betaalt, of een secundair kaartje, op rij 1, waar je € 150 voor betaalt. Zo heeft de consument de kans en de mogelijkheid om te kiezen of hij meer of minder betaalt. Via dat platform kan ook geregeld worden dat het kaartje dat hij koopt echt is.

De **voorzitter**: Hartelijk dank. Voordat ik het woord geef aan de volgende pitcher, kijk ik of er vragen zijn over deze pitch. Of bewaren we die liever tot we alle pitchers hebben gehoord?

De heer **Dercksen** (PVV): Wat is uw uiteindelijke weging van dit wetsvoorstel, mijnheer Brouwer? U zit het dichtst op de markt. Wat mij betreft kunt u het beste advies geven. Ik vraag dit ook in relatie met de artiesten die zien dat hun kaartjes worden verkocht tegen opslagen die wat mij betreft niet meer in verhouding staan.

De heer **Brouwer**: Ik denk dat de realiteit van de markt het wetsvoorstel inmiddels heeft ingehaald.

De heer **Ruers** (SP): Dank voor uw toelichting. U hebt twee problemen geconstateerd. Wat betreft het tweede, de garantie van echtheid, vraag ik mij af of dat niet op het terrein ligt waarvoor de Wet oneerlijke handelspraktijken is bedoeld. Zie ik dat goed?

De heer **Brouwer**: Ja, problemen bij zowel transparantie als echtheid kunnen middels die wet worden aangepakt.

De heer **Ruers** (SP): Ik heb ook de indruk dat dit wetsvoorstel niet ziet op dat terrein.

De heer **Brouwer**: Nee, dat klopt.

De heer **Ruers** (SP): Dan heb ik dat goed uit elkaar gehouden; het zijn twee verschillende terreinen.
Ik heb uw position paper gelezen en heb er een vraag over. U schrijft dat de initiatiefnemers ervan uitgaan dat consumenten bij constatering van een overtreding van de wet hun recht zullen halen, maar dat u dat in twijfel trekt, gelet op de hoge kosten en de administratieve druk die een rechtsgang met zich meebrengen en de relatief lage winst die behaald kan worden. Ik geef het voorbeeld dat ik eerder al noemde. Stel, een kaartje kost € 50 maar je betaalt € 165. We halen dankzij de heer Boom die stichting erbij. Zou het dan niet heel simpel op te lossen zijn met een collectieve actie?

De heer **Brouwer**: Dat zou kunnen. De vraag is echter of mensen willen deelnemen aan zo'n collectieve actie en wat daar het gevolg van is. Maar het zou een oplossing kunnen zijn. Ik denk dat individuele handhaving echt een drama wordt. Op de internationale markt vestigen heel veel partijen zich in Zwitserland of Amerika. Ik vraag mij toch sterk af of er ooit een collectieve actie tegen een in Zwitserland gevestigde wederverkoper zal plaatsvinden.

De heer **Ruers** (SP): Dat is mijn tweede vraag. U schrijft dat de producenten of de leveranciers van deze producten uitwijken naar het buitenland. Ik heb echter de indruk dat op een handeling die hier in Nederland wordt verricht, het Nederlandse recht van toepassing is en dat de Nederlandse rechter degene is die over die handeling oordeelt. Je kunt op de Maagdeneilanden of in Tokio gaan zitten, maar de Nederlandse rechter zal je veroordelen als je fout zit. Toch?

De heer **Brouwer**: Dat ben ik helemaal met u eens. Het probleem is alleen hoe je het Nederlandse vonnis naar Nederlands recht ten uitvoer gaat leggen op de Maagdeneilanden. Daar zit voor ons wel een punt.

De **voorzitter**: Hartelijk dank. Volgens mij zijn er geen verdere vragen voor de heer Brouwer.
Ik geef graag het woord aan de heer De Jong, operationeel directeur van de KNVB. Voetballers dus. U hebt onder andere kanttekeningen bij de verdeling van de verantwoordelijkheden. Misschien wilt u in uw pitch ook dat element meepakken.

De heer **De Jong**: Graag. Dank u wel, voorzitter. Het gaat ons wat dat betreft voornamelijk om de handhaving. Misschien moet ik bij het begin beginnen. Ook wij waren warm pleitbezorger van de wet, net als de VVEM. Voor ons zaten er twee belangrijke onderdelen in. Het eerste is zorgen dat het voetbal betaalbaar blijft voor alle liefhebbers die ernaartoe willen. Het tweede onderdeel, veiligheid, komt wat minder terug in de wet. Wij proberen vaak om de supporters van de verschillende clubs te scheiden. Dat geldt voor internationale wedstrijden zowel als voor nationale topwedstrijden. Wij hebben helaas last van enkele overlastgevers, mensen met stadionverboden. Die willen we graag weren, maar als de kaarten onrechtmatig doorverkocht worden zonder dat daar toezicht op is, is dat voor clubs lastig te handhaven.

Volgens mij is er een klein ding gewijzigd in de handhaving ten opzichte van hoe het voorstel eruitzag toen het voorlag in de Tweede Kamer. Nu wordt er eventueel een grotere rol bij de organisatoren neergelegd. Wij denken dat het voor ons lastig wordt om die rol waar te maken. Wij zien eerder iets in het neerleggen van deze rol bij de Consumentenautoriteit. Het is misschien goed om een paar praktijkvoorbeelden te geven. De spreker van de Rijksuniversiteit Groningen gaf aan dat het slechts gaat over 4%. Ja, maar als je het hebt over 4% bij een wedstrijd Ajax-Fenerbahçe, heb je het wel over 2.000 kaarten, een behoorlijk aantal. Dat zijn de wedstrijden waar het om gaat. Maar goed, ik wil eigenlijk niet te veel woorden vuilmaken aan dat onderzoek. De discussie over de wijze van opdrachtverstrekking hebben wij in de Tweede Kamer destijds ook gehad. Maar als je nog eens naar de praktijk kijkt, bijvoorbeeld naar de website van mevrouw Monteban van Worldticketshop, zie je bijvoorbeeld dat er nu kaarten voor de wedstrijd Nederland-Frankrijk worden aangeboden voor € 65. Wij zijn echter nog niet eens gestart met de kaartverkoop voor Nederland-Frankrijk. Sterker nog, u weet allemaal hoe het ervoor staat met het Nederlands elftal. Voor de trouwe Oranjefans willen we met heel schappelijke prijzen starten. We zijn dus nog niet begonnen en we willen waarschijnlijk de kaarten gaan verkopen voor rond de € 20. Maar bij dat soort bedrijven kun je nu voor € 65 al een kaart kopen die er nog helemaal niet is.
Dit is de achtergrond van de reden dat wij warm voorstander zijn van deze wet en af en toe jaloers kijken naar collega-bonden bijvoorbeeld in België – en we kijken daar niet vaak jaloers naar, tenminste, wel sportief maar niet op andere gronden – en in Engeland. Daar is het gewoon in een voetbalwet verboden om die kaarten door te verkopen. Gelukkig zijn er een aantal gevallen geweest, ook rondom de wetsbehandeling, waarbij we sommige kaarten gewoon geblokkeerd hebben, net zoals MOJO dat regelmatig doet. De rechtszaken die daarover zijn gevoerd, hebben we gewonnen, dus er is geen discussie over de vraag of we die kaarten mogen blokkeren. Er gaat echter wel heel veel tijd en energie in zitten. Ik noemde net de wedstrijd Ajax-Fenerbahçe. Daar gaat het om 350 kaarten waar Ajax zelf achteraan moet zitten om die te blokkeren en die mensen te weren bij de ingangen.
In zoverre blijven we nog steeds warm voorstander van de intentie van de wet, maar zien we wel bezwaren bij de handhaving.

De **voorzitter**: Dank u wel, mijnheer De Jong. U gaf het voorbeeld van de Belgische voetbalwet, waarin het verboden is om kaarten door te verkopen. Hoe wordt daar gehandhaafd?

De heer **De Jong**: Dat durf ik eerlijk gezegd niet te zeggen. Het is daar verboden in de voetbalwet. De onrechtmatige verdeling van toegangsbewijzen kan in België worden bestraft met een gevangenisstraf en een geldboete. In Engeland is het ook verboden, maar het is algemeen bekend dat de politie daar wat meer boven op dit soort zaken zit.

De **voorzitter**: De politie? Bij de handhaving van het verbod op doorverkoop van kaarten?

De heer **De Jong**: Ja. Ook op dit soort zaken.

De **voorzitter**: Oké.

De heer **Van Rij** (CDA): De vraag van de voorzitter hoe het geregeld is in Engeland en België is voor ons relevant. Ik begrijp niet dat de politie zich daar bezighoudt met de handhaving van een in beginsel civielrechtelijke taak. Of is het daar in het strafrecht geregeld?

De heer **De Jong**: Voor zover ik weet, is het in Engeland en België in een voetbalwet geregeld.

De **voorzitter**: En is het daar dan een strafbaar feit?

De heer **De Jong**: Dat klopt, het is in die landen een misdrijf om op onrechtmatige basis kaartjes van voetbalclubs door te verkopen. Helaas moet ik u de exacte strafrechtelijke bepalingen schuldig blijven.

De **voorzitter**: Dat is onbekend. Dat gaan we nader onderzoeken. We hebben nog heel veel onderzoek te doen.

De heer **Ruers** (SP): Ik heb uw stuk gelezen, mijnheer De Jong, en nu ook uw verhaal gehoord. Ik begrijp dat u met name aanhikt tegen het feit dat u wellicht bij de handhaving of de uitvoering van de wet betrokken wordt. Maar bent u het met mij eens dat dat niet echt in het wetsvoorstel staat? Ik lees het wetsvoorstel tenminste als een handreiking aan een gedupeerde consument die te veel heeft betaald en probeert dat terug te krijgen. Het wetsvoorstel zou volgens mij heel goed uitgevoerd kunnen worden zonder dat u daarbij betrokken wordt.

De heer **De Jong**: Laat ik verhelderen dat wij niet te beroerd zijn om verantwoordelijkheid te nemen. Dat doen we ook al. Maar wij hebben het wel zo gelezen dat een groot deel van de verantwoordelijkheid bij ons zou komen te liggen. De initiatiefnemers geven in het memorie van antwoord van 24 februari 2015 aan dat organisatoren van evenementen bereid zijn om signalen te verzamelen en indien nodig namens de consument actie te voeren.

De heer **Ruers** (SP): U ziet de verantwoordelijkheid naar u toekomen door dit wetsvoorstel?

De heer **De Jong**: Nou ja... het lijkt mij raar als een consument die via een bureau, bijvoorbeeld TicketUnlimited, een kaart koopt voor een hoop geld, vervolgens bij ons komt om te vragen of wij het geld terug willen halen.

De heer **Ruers** (SP): Daar is volgens mij het wetsvoorstel niet voor bedoeld, omdat ze het zelf organiseren, bijvoorbeeld via die stichting van de heer Van Boom.

De heer **De Jong**: Oké. Nou, dan nemen we die.

De **voorzitter**: Helder. U bent warm voorstander, maar stelt vragen bij de handhaving, als ik u zo kort mag samenvatten.

De heer **Dercksen** (PVV): Ik heb toch nog een vraag. Er zijn natuurlijk veel problemen, met name rond de stadions. Gaat deze wet u daarbij helpen? Het is eigenlijk meer handhaven. De wet is eigenlijk meer bescherming voor de consument, opdat die niet te veel betaalt voor een kaartje. Dat staat een beetje los van het hele veiligheidsissue, dat we dichter bij de KNVB hebben liggen dan dit, volgens mij. Helpt het voorstel dus voor de veiligheid in stadions, of is het simpelweg zo dat de Engelsen gewoon een veel betere voetbalwet hebben dan wij?

De **voorzitter**: Of de Belgen.

De heer **De Jong**: Dat laatste sowieso. Ik denk dat het voorstel deels wel helpt, omdat via deze kanalen natuurlijk ook kaarten van de hand gaan. Nogmaals, die 4% betreft wel degelijk behoorlijke aantallen. De wedstrijd Ajax-Fenerbahçe is een heel duidelijk voorbeeld van een situatie waarbij

de kaarten op de verkeerde plek terechtkomen. Daardoor is dan ook de veiligheid in het geding.
Daarnaast geldt natuurlijk wel dat we iedereen z'n inkomen en omzet gunnen, los van de vraag hoeveel toegevoegde waarde daaraan zit. Zoals de heer Brouwer zojuist al zei, als consumenten viermaal de waarde van het kaartje betalen en dan in het stadion aankomen, zijn zij niet snel tevreden. Zelfs al komen ze binnen, dan kunnen ze ter plekke constateren dat ze viermaal zoveel betaald hebben als hun buurman – op de gemiddelde site zie je niet wat de nominale waarde was, dus dat wisten ze niet – en krijg je dus ontevreden mensen.

De **voorzitter**: Heel hartelijk dank.
Ik stel voor dat we doorgaan met de volgende pitch, die van mevrouw Monteban. Zij is COO van de Worldticketshop en heeft ook zo haar gedachten bij dit wetsvoorstel.

Mevrouw **Monteban**: Mijn naam is Marlies Monteban. Ik ben mede-eigenaar en oprichter van Worldticketshop en Onlineticketshop. Ik vertegenwoordig hier ook drie andere secundaire ticketbedrijven.
Allereerst hartelijk dank voor de uitnodiging om met u van gedachten te wisselen over het wetsvoorstel. Ik wil beginnen met te zeggen dat het wetsvoorstel vijf jaar geleden tot een wake-upcall heeft geleid in de branche. Er was natuurlijk een wildgroei aan websites. Naar aanleiding van het wetsvoorstel zijn de grootste partijen bij elkaar gekomen en hebben een gedragscode opgesteld, specifiek voor de ticketbranche. Zo is er een transparant en duidelijk alternatief ontstaan voor de primaire markt. Ik kan zeggen dat dat de verdienste van het wetsvoorstel is geweest en dat de branche haar verantwoordelijkheid heeft genomen.
Dat gezegd hebbende, wil ik wel graag een aantal punten aanstippen. Wij vinden het belangrijk dat de consument op een juiste, duidelijke, transparante manier wordt geïnformeerd over bij wie hij het ticket koopt, onder welke voorwaarden hij dat doet en over de prijs hij mag verwachten. Daar mag u ons aan houden. Zoals u weet, heeft de ACM daar een belangrijke rol in gespeeld. Ik denk echter dat het mechanisme van een price cap niet meer van deze tijd is. We hebben prijsreguleringen eigenlijk al in de jaren tachtig achter ons gelaten. De wereld is veranderd; vroeger gingen mensen nog met hun slaapzakje om zes uur 's ochtends voor het stadion liggen, maar dat is niet meer van deze tijd. Het open en dynamische karakter van het internet, dat geen grenzen kent, maakt dat mensen simpelweg het internet afstruinen voor de beste deal, of dat nu voor een KLM-ticket naar New York is of voor een hotelovernachting in Amsterdam. En die prijzen op internet variëren per dag, per uur, per week. Dat is eigenlijk niet anders met een ticket voor een concert van de Rolling Stones.
Ik begrijp dan ook eigenlijk niet waarom er is gekozen voor het mechanisme van prijsregulering om de markt te reguleren. De secundaire ticketmarkt bestaat omdat er een vraag van consumenten is naar keuzevrijheid en flexibiliteit, zoals de heer Van Boom al aangaf. Tevens zie je dat andere partijen, bijvoorbeeld artiesten, ook verzoeken om dynamische modellen van ticketverkoop. Ik wil graag de illusie uit de wereld helpen dat met het wetsvoorstel de secundaire ticketmarkt niet meer zou voorkomen. Deze zal zich namelijk enkel verplaatsen naar het buitenland. Of er zal gezocht worden naar andere, innovatieve businessmodellen. Je ziet het ook in andere branches, zoals in de taxiwereld met Uber, bij Airbnb en ook in de ticketmarkt.
Ik denk daarom dat het goed is om de markt zijn werk te laten doen, de consument de keuze te geven en de markt zichzelf te laten reguleren, mits uiteraard – daar mag u ons echt aan houden – de consument op basis van de juiste informatie een keuze kan maken en de keuze kan maken om een bepaalde prijs te betalen.

Wat betreft de discussie over imperfecties in de markt: waar het duidelijker en transparanter kan, gaan wij graag in gesprek. Maar dit wetsvoorstel schiet mijns inziens zijn doel hierin voorbij. En dan heb ik het nog niet eens over het feit dat de consument inderdaad zelf naar de rechter moet stappen.

De **voorzitter**: Hartelijk dank. Ook van uw kant nogal stevige woorden, die ongetwijfeld zullen leiden tot reacties dan wel vragen. Het is heel interessant om te horen dat de secundaire ticketmarkt zich zal verplaatsen. Heel mooi dat het wetsvoorstel heeft geleid tot een wake-upcall, dat is in ieder geval positief.

Mevrouw **Monteban**: Absoluut.

De **voorzitter**: Mooi ook dat we u kunnen houden aan de transparantie richting de consument. Mijn vraag is wel hóé wij u daaraan gaan houden, behalve dan dat we u opbellen en zeggen: u zei toen dat u zich eraan zou houden.

Mevrouw **Monteban**: Er is natuurlijk al heel veel veranderd. Ook de ACM heeft daar een grote rol in gespeeld. Als ik spreek voor onze eigen sites, kan ik zeggen dat we duidelijk uitleggen wie we zijn en waar we kopen. Ook informeren wij mensen zo veel mogelijk over de juiste kenmerken van het ticket. Ik haak even in op wat de heer De Jong zei: waar het KNVB-evenementen betreft, zeggen we heel duidelijk wat de risico's en de kenmerken zijn. Daar proberen wij ons natuurlijk aan te houden. Fouten maken is menselijk, dus als hij iets ziet wat niet goed is, lossen we dat graag op en passen we dat ook heel graag aan. Voor ons is het namelijk ook belangrijk dat de consument een duidelijke keuze heeft.

De **voorzitter**: Goed. Wij zijn volksvertegenwoordigers ...

Mevrouw **Monteban**: Ja, u begrijpt het. Aan de andere partijen aan tafel zeg ik dat we openstaan voor dialoog.

De heer **Dercksen** (PVV): Ik heb de indruk dat de heer De Jong wel een gesprek met u wilt aangaan! Het voorbeeld is natuurlijk treffend: de heer De Jong gaat straks kaartjes aanbieden voor misschien € 20. Ik vraag mij af of u zo transparant bent als u zegt, en dus op uw site zult laten weten: we bieden kaartjes aan voor € 65, maar de KNVB gaat ze straks voor € 20 of misschien wel voor een tientje aanbieden, omdat die de supporters tegemoet wil komen. Gaat het zo transparant worden?

Mevrouw **Monteban**: Als ik spreek voor mijn eigen sites, kan ik zeggen dat wij zo veel mogelijk aangeven wat de originele kostprijs van het ticket was. We proberen zo transparant mogelijk te zijn over de price range. Die is er, want je hebt te maken met verschillende aanbieders van dezelfde tickets en met verschillende prijscategorieën.

De heer **Dercksen** (PVV): Dat is nog niet de staande praktijk die ik zojuist van de KNVB hoorde.

Mevrouw **Monteban**: Ik heb duidelijk willen maken dat wij een bonafide bedrijf zijn dat graag transparant wil zijn. Ik wil me ook echt distantiëren van mensen die tickets kopiëren, die oplichten of die er allerhande andere onheuse praktijken op nahouden. Dat schaadt ook mijn business.

De heer **Dercksen** (PVV): Dat snap ik wel, en ik ben ook best gevoelig voor het gegeven dat als het wetsvoorstel wordt aangenomen, de handel zich misschien verhardt of verplaatst naar een plek waar wij er weinig

mee kunnen. Daar heb ik best oor voor. Maar ik wil u toch ook vragen om de handschoen op te nemen en écht transparant te zijn, niet alleen in woord, maar ook in daad. Dat zou ik graag van u horen.
Daarnaast, nu we toch aan het onderzoeken zijn, hoor ik graag wat u verdient met dat verkopen van kaartjes.

Mevrouw **Monteban**: Tja, dat kan ik niet een-op-een zeggen. Wij zijn een commercieel bedrijf. We hebben mensen in dienst die bijhouden welke concerten er zijn, we hebben marketing, we zorgen dat de mensen die geabonneerd zijn op nieuwsbrieven die krijgen; net als ieder commercieel bedrijf maken wij kosten en verdienen we natuurlijk een bruto marge. Die verschilt uiteraard per evenement. Dat zie je ook op onze websites.

De heer **Dercksen** (PVV): U gaat natuurlijk geen antwoord geven op mijn vraag. Dat snap ik ook wel.

Mevrouw **Monteban**: Nee, sorry. Ik heb die informatie ook niet.

De heer **Dercksen** (PVV): Maar ik vind mijn eerste vraag ook eigenlijk belangrijker. Wordt het echt transparant? Welke stappen kunnen we van u en van uw vereniging verwachten, zodat we zien dat die transparantie er daadwerkelijk komt?

Mevrouw **Monteban**: Toentertijd hebben we met de belangrijkste partijen uit de markt – en inderdaad: helaas hebben niet alle partijen zich destijds aangesloten – een gedragscode afgesproken die specifiek gericht is op de ticketbranche. Als we daar nog transparantere afspraken in kunnen maken, om het voor de consument nog duidelijker te maken, sta ik heel graag open voor die dialoog. Waar mogelijk proberen wij echt aan te geven wat de originele kostprijs is, wat de belangrijkste kenmerken van het ticket zijn, zoals een zo exact mogelijke plaatsbepaling, en welke garanties de consument kan verwachten. Zo kan de consument op de juiste gronden een aankoopbeslissing nemen. Als de deal bij ons niet de deal voor hem is, is hij vrij om verder te zoeken op het internet. Zo gaat het ook met een ticket van de KLM. Dat heeft ook een andere prijs als je drie weken eerder boekt. Ook dat is een dynamisch prijsmodel.

De **voorzitter**: Mijnheer de Jong zit te popelen om een vraag te stellen dan wel een opmerking te plaatsen.

De heer **De Jong**: Misschien een beetje ertussenin. Ik ben nu wel heel benieuwd hoe u aankijkt tegen een situatie als die in het voorbeeld van de wedstrijd Nederland-Frankrijk dat ik zojuist noemde. Ik heb op uw site gekeken. Als ik de optie: «kaartje Nederland-Frankrijk» aanklik, staat daar: tweede ring bovenin – dat zijn normaal onze goedkoopste kaarten – € 65. Die kaarten verkopen echter heus niet duurder dan voor € 20. Die prijs is dus volgens mij driemaal over de kop. Los daarvan zijn die kaarten nog helemaal niet in de verkoop. En er staat ook niet bij dat wij die kaarten kunnen blokkeren omdat het volgens onze standaardvoorwaarden verboden is om ze door te verkopen. Ik lees dit nergens terug. We zijn nu al vijf jaar verder dan toen het wetsvoorstel voor het eerst werd gepresenteerd. Dan kunnen we nog honderd jaar praten over dialoog en transparantie, maar het gebeurt gewoon niet in de markt. Het gebeurt gewoon niet.

De **voorzitter**: Dat was een opmerking en geen vraag. U mag reageren, maar u hoeft dat niet, mevrouw Monteban.

Mevrouw **Monteban**: Dit is een specifiek voorbeeld. We gaan het bekijken en waar het niet goed gaat, zullen we het uiteraard aanpassen. En ...

De **voorzitter**: U mag er ook even over nadenken en zo meteen met een nadere opmerking komen.

Mevrouw **Monteban**: Ik heb dit voorbeeld even niet voor de geest. Ik kan daar dus nu niet een-op-een op reageren. Maar ik ga het zeker meenemen en ik kom er zeker op terug. Als het niet goed is, gaan we het zeker aanpassen.

De **voorzitter**: Hartelijk dank.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Ik wil dit punt oppakken waar de heer De Jong het moest laten liggen. Het is namelijk geen incident dat kaarten voor concerten of evenementen zo worden verkocht, dat weet mevrouw Monteban vast ook wel. Ik heb een vraag aan haar. U bent rond 2010 enorm actief geweest, onder andere met het oprichten van de EUSTA (EU Secondary Ticketing Association) om te zorgen dat er een goede branchevereniging kwam. U zou een geschillencommissie gaan oprichten. De EUSTA zou hét worden. Ik heb net nog even gekeken: de website is nog niet eens mobiel of iPad responsive. Er is dus daarna helemaal niets meer gebeurd. In 2010, toen het wetsvoorstel werd behandeld, hebt u allerlei beloftes gedaan, zowel aan de indieners als aan de politiek, en hebt u toegezegd dit verder te gaan oppakken en uitbouwen. Kunt u me vertellen hoe het kan dat dat allemaal niet is gebeurd?

Mevrouw **Monteban**: Ik begrijp dat u die vraag stelt. Zoals ik al eerder zei, staan wij ervoor open om de consument verdere transparantie en garanties te bieden. Wij hebben destijds de handen ineengeslagen om een gedragscode op te stellen. Inmiddels zijn er vijf jaar overheen gegaan en zijn er in de branche echt veel dingen veranderd. Ik kan zeggen dat ik sta voor een bonafide bedrijf. Ik praat graag met u verder over het oprichten van een geschillencommissie. Ik praat hier niet namens EUSTA, maar ik kan wel zeggen dat we het blijven monitoren. Als we klachten van consumenten krijgen, proberen we zo veel mogelijk om hen in contact te brengen met de aanbieders, om zo tot een oplossing te komen. Maar de vereniging is de afgelopen vijf jaar slapende geweest.

De heer **Van Rij** (CDA): Ik heb twee vragen hierover. U zegt dat het wetsvoorstel een wake-upcall was. Vervolgens doet de wetgever niet veel meer en gaat u weer lekker slapen, als ik het zo mag samenvatten. We staan natuurlijk voor een dilemma. Aan de ene kant wil je reguleren, maar je wilt niet iets reguleren wat je niet kunt handhaven. Ik spreek even voor mezelf: ik zie daar allerlei problemen, nog los van het punt dat er nader economisch onderzoek gedaan moet worden. Aan de andere kant roept het natuurlijk de nodige argwaan op bij de wetgever als de markt zich niet op een transparante wijze organiseert. We leven in een tijd van transparantie. Het moet toch heel eenvoudig voor u zijn om bij wijze van spreken dagelijks op uw website aan te geven: in de primaire markt kost dit kaartje € 20 en wij bieden het nu aan voor € 40? Dat moet u toch gewoon consequent kunnen doen, bij alles? Dan is het uiteindelijk aan de consument om te zeggen «ja, ik betaal er € 20 meer voor», net zoals hij dat ook kan doen bij een vliegtuigticket of een hotel; u noemde dat voorbeeld al. Wat voor initiatieven gaat u nemen? Kunt u daar nog op ingaan?
Dan mijn tweede vraag. Kunt u nog wat concreter zijn over de rol van ACM? Kan die hier misschien een stimulerende rol in spelen?

Mevrouw **Monteban**: Allereerst vind ik het heel vervelend dat dit voorbeeld naar voren komt. Ik kan er niet direct op reageren. In ons eigen bedrijf is het standaardbeleid om de kostprijs en de prijsrange te vermelden, een zo exact mogelijke locatie te geven en de consument zo

goed en transparant mogelijk te informeren. Dat is ook de reden dat klanten bij ons kopen en blij zijn met hun kaartje. Als ik uit eigen ervaring spreek, is het overgrote deel van onze klanten blij. Er is dus daadwerkelijk wel vraag uit de markt naar deze branche.
Dan de rol van de ACM. Ten tijde van het wetsvoorstel heeft de ACM kritisch gekeken naar de websites. Daar zijn de websites ook goed op aangepast. Maar ik wil nogmaals zeggen dat er zowel bonafide spelers in de markt zijn als ook een heleboel spelers die minder bonafide zijn. Zowel ik als een branchevereniging als de EUSTA heeft daar natuurlijk lastig grip op. Dan kijk ik meer naar de Wet oneerlijke handelspraktijken, waarin een rol is weggelegd voor de ACM om daartegen op te treden.

De heer **Ruers** (SP): Voor zover ik geïnformeerd ben, is er gevraagd of de ACM op dit terrein iets kan betekenen, maar het schijnt dat het antwoord van de ACM was dat zij op dit terrein niets kan betekenen. Dat is dus misschien de reden dat de ACM niet actief optreedt. Dit is mijn informatie; ik vertel het maar even. De ACM ziet geen rol voor zichzelf om op dit terrein iets te doen.

Mevrouw **Monteban**: Nee, voor de specifieke wetgeving, voor dit wetsvoorstel klopt dat inderdaad. Maar goed, het instrument van de ACM is de Wet oneerlijke handelspraktijken. Ik ben er meer dan voor dat de ACM optreedt tegen de oplichters en de mensen die zich niet aan de afspraken houden.

De heer **Ruers** (SP): Prima.
Dan mijn tweede punt. In uw paper en in de toelichting die u ons gegeven hebt, komt een aardig aspect naar voren dat ik bij de anderen niet heb gehoord. Ik wil dit graag aan u en aan de heer Brouwer voorleggen. U schrijft dat de primaire markt met eigen secundaire verkooppunten werkt. Is dat zo, vraag ik aan u. Aan de heer Brouwer vraag ik of hij daarmee bekend is en hoe dat volgens hem dan werkt. Eerst mevrouw Monteban en dan de heer Brouwer, graag.

Mevrouw **Monteban**: Dank u voor uw vraag. Ik zal er kort op inhaken. Sinds het initiatiefwetsvoorstel in de Tweede Kamer is aangenomen, is er veel veranderd. Ik heb al de vergelijking getrokken met de taxiwereld, maar ook in de ticketwereld zijn er veel veranderingen geweest, niet alleen hier in Nederland, maar ook in de Verenigde Staten. Je ziet dat er andere businessmodellen zijn. De modellen van dynamic pricing waar de heer Brouwer al aan refereerde, zijn steeds zichtbaarder.

De heer **Ruers** (SP): Wat u opgeschreven hebt, klopt dus. Het aanbod van de primaire aanbieder gaat voor een deel direct naar de secundaire markt toe.

Mevrouw **Monteban**: Dat weet ik niet, maar je ziet dat primaire marktpartijen ook in businessmodellen met betrekking tot de secundaire handel stappen. Om daar even op in te haken: recentelijk heeft Ticketmaster het secundair verkoopplatform Seatwave overgenomen. Dat is hét voorbeeld.

De heer **Ruers** (SP): Dank u. Hoe ziet u dit, mijnheer Brouwer?

De heer **Brouwer**: Zoals mevrouw Monteban zegt, is die wereld in ontwikkeling en dat gaat heel hard. Als concertorganisator krijgen wij ook weleens te maken met een artiest die een secundair kanaal wil waar hij ook geld aan kan verdienen. Die opdracht krijgen wij gewoon. De artiesten zien ook dat er in de secundaire markt blijkbaar meer betaald wordt voor hun kaartje, en vragen zich dus af «what's in it for me?». Ook bij die artiesten ontstaat dus zeker de behoefte om daarin mee te delen. Het

voordeel van een primair en een secundair, geïntegreerd kanaal met een eindoplossing is dat je een echtheidsgarantie kunt geven, mits je echt transparant bent over de prijs. De enige die een echtheidsgarantie op een kaartje kan geven, is immers de eerste verkoper. Die kan een kaartje weer innemen en in plaats van dat kaartje een ander kaartje uitgeven, waardoor degene die het kaartje koopt, zeker weet dat hij met dat nieuwe kaartje naar binnen kan.

De heer **Ruers** (SP): Er zijn mensen als Youp van 't Hek die heel erg voor deze wet zijn, omdat ze willen dat hun publiek kan betalen wat zij vragen. Zij zijn dus groot voorstander. Dan moet er echter wel transparantie zijn. Als een aanbieder zowel de primaire markt als de secundaire markt bedient, moet hij zeker transparant zijn. Dan moet de consument immers wel weten dat er tegelijkertijd twee markten zijn.

De heer **Brouwer**: Ja, dat is zo. Het voorbeeld van Youp van 't Hek is duidelijk en aansprekend. Hij zet zich in voor de betrouwbaarheid van zijn eigen kaarten; die moeten vooral betaalbaar blijven. De realiteit is inmiddels dat met name de grote Amerikaanse artiesten zien dat ook als zij € 100 voor een ticket vragen, de mensen nog steeds komen. Dan denken ze dus: daar zit veel geld in de markt, dat vragen we ook.

De heer **Ober**: Mag ik daar iets over vragen?

De **voorzitter**: Natuurlijk.

De heer **Ober**: Is het dan niet raar dat bij de dochteronderneming totaal niet duidelijk wordt wie de verkoper is? Er wordt niet vermeld dat de artiest meedeelt in het meer betaalde bedrag. Zou dat niet duidelijker vermeld moeten worden, om een goed onderscheid te maken tussen de echte secundaire markt en de markt waar artiesten ook meedelen en het dus eigenlijk gewoon primaire tickets zijn?

De heer **Brouwer**: Ja.

De **voorzitter**: Waarvan akte, denk ik.
Hartelijk dank. We hebben nu nog een kwartier en de heer Ober is nog niet aan het woord geweest en de heer McGowan ook niet.
Mijnheer Ober, u bent medeoprichter en CEO van TicketSwap. Als ik uw position paper goed begrijp, vindt u dat de markt zelf al met goede oplossingen komt. Wij zijn heel benieuwd naar die goede oplossingen; aan u het woord.

De heer **Ober**: Eerst kort over TicketSwap. TicketSwap is een platform waar je veilig en eerlijk – dat vinden wij althans – tweedehandskaartjes kunt kopen en verkopen. Wij hebben een maximum ingesteld van 120%. De servicekosten liggen binnen de door het wetsvoorstel gestelde servicekosten.
Wij zijn van mening dat dit voorstel niet heel veel toevoegt aan de strijd tegen wat veel mensen «zwarthandel» noemen. Eigenlijk zijn wij met TicketSwap in een probleem gestapt, namelijk dat heel veel mensen overal hun kaartjes verkochten: op Marktplaats, op Facebook en op allerlei andere platformen. Wij keken daarbij echt naar de consumentenmarkt en niet naar de professionele handelaren. Er wordt hier nu alleen maar gesproken over de vraag, maar wij hebben het bekeken vanuit de aanbodkant. Er zijn immers mensen die ziek worden en daarom hun kaartje verkopen. Dat moet wat mij betreft altijd mogelijk blijven. Dit geldt wat mij betreft ook voor grote concerten waarvan artiesten nu zeggen dat ze voor de veiligheid de kaarten op naam willen. Dan kun je immers iedereen die binnenkomt gewoon registreren en dan weet je het ook. Als

je een kaartje koopt, heb je iets van waarde gekocht soms wel een halfjaar van tevoren; bijvoorbeeld Lowlands gaat in februari al in de voorverkoop terwijl dat festival pas half augustus plaatsvindt.
TicketSwap heeft inmiddels bijna 600.000 geregistreerde gebruikers. Wij denken dat we daarmee aantonen dat we met ons bedrijf een pijnpunt hebben aangestipt, maar daarmee ook het acute probleem oplossen. Mocht je het allemaal met regelgeving gaan reguleren, dan zal heel veel toch weer naar platformen gaan waar er geen controle is, terwijl wij juist proberen om alles zo inzichtelijk mogelijk te maken voor de consument, de organisaties en andere belanghebbenden.
Er zijn voorbeelden te bedenken van situaties waarin onder de 120% in het wetsvoorstel vandaan te komen valt, bijvoorbeeld door een «fan package» van Madonna te verkopen met een T-shirt en een pet voor € 300 en daar dan een ticket bij te doen. Daarmee is het «probleem» dat je niet kunt verdienen aan een kaartje opgelost. Ondanks dat je moet vermelden dat het kaartje bijvoorbeeld € 80 waard zou zijn, vind ik dit niet echt de oplossing.
Bovendien wordt er gesteld: 120%. Maar 120% van wat? Normaal gesproken wordt er gekeken naar de face value. Ik haal echter nogmaals het sprekende voorbeeld van Lowlands aan. Daar zijn de servicekosten € 10, terwijl die bij een gemiddeld festival € 5 zijn. Dat is bij een festival al 10% of meer van de kaartprijs, wat dan gewoon verkapte kaartprijs is. Dus mocht dit voorstel echt worden doorgezet, pleit ik er sowieso voor om te zeggen: neem dat niet als basis, maar neem daarin de servicekosten mee, want de echte servicekosten van een kaartje liggen bijna nooit op een hoger bedrag dan € 1.
Wij werken met een heleboel partijen samen, juist om de echtheid van tweedehandskaartjes te garanderen. Daarvoor werken wij samen met organisaties en ticketbedrijven. De markt reguleert zichzelf dus op dat punt. De vraag wordt sterker en sterker, en dat geeft ons een positie om te zeggen: we gaan samenwerken met allerlei verschillende partijen om de problemen die er zijn op te lossen en het zo niet langer een acuut probleem te laten zijn.

De **voorzitter**: Wilt u tot een afronding komen?

De heer **Ober**: Jazeker.
Ik vind het heel belangrijk dat er een oplossing komt voor het probleem dat wij zien, namelijk gedupeerden die nepkaartjes hebben gekocht, zoals de heer Brouwer al zei. Voor hen moet er een oplossing komen. Die ligt op het vlak van de handhaving, bijvoorbeeld middels het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO). Daar proberen nu vier of vijf mensen om heel Nederland internetoplichtingsvrij te krijgen. Dat zijn er wat mij betreft echt veel te weinig.

De **voorzitter**: Hartelijk dank. Als ik het goed begrijp, voldoet u eigenlijk al aan het wetsvoorstel. Het is misschien ook opvallend dat u in 2011 bent gestart met uw onderneming, als ik het goed heb.

De heer **Ober**: Eind 2012.

De **voorzitter**: In ieder geval nadat het initiatiefwetsvoorstel er was gekomen. U bent een warm pleitbezorger van een meldpunt internetfraude als een van de oplossingen voor het probleem.

De heer **Ruers** (SP): Dank voor de toelichting, mijnheer Ober. Ik had een en ander al gelezen in uw position paper. Het is interessant om te zien dat u nadat het wetsvoorstel op gang was gekomen, uw bedrijf in werking hebt laten treden en dat u nu al precies aan het voorstel voldoet. Als u zegt er geen problemen mee te hebben, zou ik zeggen: laten we het dan

vooral doen. Het is immers goed om een stok achter de deur te hebben, om ervoor te zorgen dat anderen doen zoals u al doet.
Mij frappeert echter het volgende. U zegt: ik kan ermee werken; we doen het al op grote schaal. Ik zou bijna zeggen: ga eens praten met de KNVB, want die heeft kennelijk wel een probleem. Deze bijeenkomst is misschien heel nuttig om u samen eens te laten praten over het probleem dat er is, want als u het kunt oplossen, zou ik zeggen: laten die anderen dat dan vooral ook doen, dan zijn we er allemaal vanaf, en zorgen wij er misschien wel voor dat het wetsvoorstel erdoorheen komt.

De heer **Ober**: Ik was in ieder geval van plan om de meneer van de KNVB zo meteen even aan te schieten.

De **voorzitter**: Waar zo'n expertmeeting al niet goed voor is!

De heer **Van Rij** (CDA): Dank, mijnheer Ober. Een zeer helder verhaal. U zegt dat met het businessmodel dat u hebt ontwikkeld en de daarbij behorende transparantie u het probleem al hebt opgelost dat dit wetsontwerp probeert te reguleren. We kunnen later nog praten over de vraag of je dan nog een wet wilt hebben. Overbodige wetgeving is niet echt nodig.
U zei echter ook, net als de heer Brouwer en mevrouw Monteban, dat er eigenlijk nog een heel ander probleem is, namelijk het probleem van de nepkaartjes en de illegaliteit. De zwarthandel is nog niet heel erg aan de orde geweest. Zouden wij ons als medewetgevers daar meer op moeten richten?

De heer **Ober**: Ja en nee. Er is daar al wetgeving voor. Tenminste, ik ben geen jurist, maar volgens mij ben je strafbaar als je iemand oplicht op die manier. Het enige is dat politie en justitie er nul prioriteit aan geven. Als je er aangifte van doet, gebeurt er niets; het belandt op de grote hoop. Mochten er twintig mensen gedupeerd worden, dan hebben politie en justitie misschien een keertje tijd, in een verre toekomst, om ernaar te kijken. En dan is het ook in één keer groot nieuws, terwijl het eigenlijk dagelijks op grote schaal gebeurt en dat een veel acuter probleem is. Dat probleem wordt totaal over het hoofd gezien. Het is voor iedereen in deze markt belangrijker om dat probleem op te lossen.

De **voorzitter**: Goed. Hartelijk dank.
I would like to continue with Mr McGowan, director of government relations at eBay since 2005. So you have more than ten years» experience with ticket trading on the internet, Mr McGowan. The floor is yours.
De heer **McGowan**: Thank you very much. Thank you for this opportunity to give evidence. I should apologise for speaking in English. If there is anything that is not clear I'll be happy to repeat it.
I work for eBay which has, on ebay.nl, its own marketplace on which tickets are bought and sold. We also own Marktplaats, which is a classified site in the Netherlands operating in Belgium too. I could talk a little bit about that, but I am less familiar with some of their operations.
We also own a bespoke ticket-resell marketplace called StubHub!, which provides a marketplace similar to eBay but with a far greater degree of customer protection and intermediation both of the payment for tickets and the delivery of tickets. For example, when you buy a ticket on StubHub! we will hold the payment from the seller until the event has taken place. In that way we can ensure that fraud, particularly seller fraud and counterfeits are virtually eliminated. There is no incentive for a fraudster to try to sell on our site, because he will not get paid if the ticket does not turn up. This model also enables us to offer a very comprehensive consumer protection guarantee, a defined guarantee to

consumers. That means that if you buy a ticket on StubHub! we guarantee that the ticket will turn up and will be as advertised. If it is not, if there is any problem with that ticket, you will either get a comparable replacement ticket, which we will endeavour to source or we will give you a full refund. Additionally, if the event itself is cancelled for whatever reason you will get a refund. So this is a very comprehensive defined guarantee.
Although StubHub! is currently only operating in the UK and Germany, we are looking to expand into other parts of Europe. We have many competitors with very similar business models, such as Seatwave, Viagogo and GET ME IN!. These are already operating across Europe.
In terms of the bill we obviously have very serious concerns about the notion of price caps. We think that regulation of prices is wrong in terms of public policy. It presupposes that there is such a thing as a «fair price to pay», but I would question what that is. Why, for example, is it any more fair to pay 100 pounds? In the case of the Rugby World Cup, which was held recently in England, we saw tickets being sold in the primary market for up to 715 pounds. Why is it fair to pay that sort of sum in the premier market but unfair to pay let's say € 50 for a € 25-ticket? That is a 100% markup, but still cheaper than some of the valid tickets that are sold in the primary market.
So what is a fair price to pay? We would argue that the only way to determine the price of a ticket in a market economy is by determining what someone is prepared to pay for that ticket. That is the only sensible way to deal with it. There is a lot of academic evidence from the US which suggests that price caps simply do not work, because they push the trade off the internet, onto the streets or perhaps onto other parts of the internet, which are less well-regulated and which are not open to enforcement. As a result, supply tends to get concentrated in the hands of a relatively small number of sellers and prices therefore go up.
There are lots of reasons why that happens, but fundamentally, whatever you decide in terms of this legislation, regulation will never change the market-clearing price for a ticket for an event that is heavily in demand. Ultimately, what will determine the market-clearing price is supply and demand. Supply is not controlled by regulation and neither is demand. Supply is a function of decisions taken by event organisers, for example the number of tour dates offered and the size of the venue. Demand is a function of the popularity or otherwise of the artist or the team.
So I strongly urge you not to go down the road of regulation, because you will soon find that there are unintended consequences. Also, you will push the trade off the reputable marketplaces like ours, which offer consumer protection, into the hands of street touts and into parts of the internet that are not well-regulated.
Perhaps I could take questions from those present to elaborate further.

De **voorzitter**: Thank you very much for your pitch. There are only two minutes left. You express very serious concerns regarding the proposed bill and present an alternative platform, StubHub!. Can we find that one on the internet?

De heer **McGowan**: Yes, absolutely. Stubhub.co.uk. As I said, it is not operating in the Netherlands yet, but we hope to expand it across Europe very soon.
I would like to add that there are alternatives to regulation. Fundamentally, if the concern of policymakers is about fair access to tickets, there are lots of things that can be done to fix the primary market. Trying to control the circulation of tickets when they have been made available to the public, is like trying to control the circulation of money: something which is practically impossible. What you can do, however, is to make it easier for fans to get hold of tickets in the first place. The reason why the secondary market exists and the reason why fans find it hard to get hold

of tickets is because they encounter websites that crash, phone lines that are jammed or tickets that go on sale all at once and at inconvenient times. This could be done better. Tickets could be sold in tranches, they could be sold at more convenient times and there could be fewer allocations to VIPs.
Also, I would argue that there needs to be far greater transparency about the links between the primary market and the secondary market. The extent of the secondary market is relatively limited. We have heard some evidence today. I can give you an example from the Rugby World Cup in England. This is a premier event. 1% of all the tickets that were sold in the primary market ended up on our marketplace and we are one of the leading marketplaces in the UK. So the percentage is relatively small. Compare and contrast that with the tens of thousands of tickets that go automatically from event organisers and promotors to their own authorised secondary ticket agency, where they can sell at whatever price they choose. That does far more to foreclose access than anything that happens in the resale market.
So I would urge you: please, legislate with caution here. Transparency is fine but price caps will have all sorts of unintended consequences and will lead to higher prices, not lower prices.

De **voorzitter**: OK. Thank you very much. Are there any questions left?

De heer **Dercksen** (PVV): Thank you for your pitch, Mr McGowan. It is a pity that I have to speak English in our Dutch parliament, but I will try. I am curious to know how exactly StubHub! works. When the buyer of a ticket does not go to the venue, does he have to return his ticket? In what way do you check whether or not a ticket has been used?
My second question is as follows. Will you introduce this system to Marktplaats or to ebay.nl on a wider scale than right now?

De heer **McGowan**: In answer to your first question, in essence we allow the buyer to notify us that there has been no problem whatsoever with the ticket. So the buyer has an opportunity to tell us whether there has been any problem at all. For example, it could be that the ticket did not turn up or was not as advertised. When buyers inform us of a problem, we give them a full refund or we will endeavour to make sure that they get a comparable replacement ticket.
In terms of what happens elsewhere, I cannot prejudge what our future commercial decisions may be, but I would point towards what has happened in the UK for example, where we did have a ticket market on ebay.co.uk. Because we felt that stubhub.co.uk provided a superior customer experience, we now have closed down the tickets category on eBay in the UK and direct any customers who are searching for events tickets on eBay to stubhub.co.uk. We feel this offers a much, much better customer experience.
What I would like to say to you is that if you start legislating in this area, you will push people away from safe sites like ours. They will ultimately be put into the hands of fraudsters. You will probably have heard a great deal about fraud today. I would argue that there is no shortage of legislation to tackle fraud. What is needed is tougher enforcement. Believe me, there is fraud in every single market for goods or services that exists. The correct public-policy response is surely to tackle the fraud, not to close down the market or to restrict it further.

De heer **Van Rij** (CDA): I have no problems speaking English but I do have problems speaking Scottish. But we were able to understand you.
I am intrigued by the concept of StubHub!. You were trying to explain to us that it is a kind of bespoke customer concept. In which countries is

StubHub! currently active and for how long has it been active there? I know you already talked about this, but could you elaborate a bit further? You also mentioned that sometimes tickets do not turn up. I do not understand this. If you create a safe environment for the customers, how does that happen, seeing that you guarantee that the ticket will be there? One of the problems raised earlier in this session is that there are many fake tickets on the market. I would expect that Stubhub! could be an answer to that problem.

De **voorzitter**: You get only 1 minute from me.

De heer **McGowan**: OK.
We find that counterfeit tickets are virtually non-existent on our platform. Seller fraud overall is 0.1%, which is very low indeed.
Although we are currently not operating in the Netherlands, we are operating in the UK as I said before. We have been there since 2012. We just started in Germany and have been operating for some time now in the US and Canada. It is a very successful business model. I would say that some of our competitors have been operating here. Seatwave, as well as, I think, GET ME IN!, which is owned by Ticketmaster, currently operate in the Netherlands as does Worldticketshop. There is also Viagogo. All of these marketplaces are moving towards a model of defined guarantee, which I think is much safer.
If I may make one final point, Madam Chair, we provide this service with a cost. We do of course charge fees. One of the practical problems you will face if you have a price cap of 20% is that it will be difficult for fans to recoup the original costs of purchase. This is because they pay more than just face value. They pay additional fees, booking fees or credit-card fees. Sometimes they may pay parking charges, they may pay for ticket insurances and for all sorts of other associated costs, such as shipping costs. When they resell in the secondary market a 20% price cap makes it even harder to recoup any further shipping costs to ship the ticket to the new buyer and also to pay for the fees of using a safe online marketplace like ours. So this legislation would actively disincentivize consumers from using the safer solutions that the market is now developing. That is why I think you should be very, very careful about regulating prices in this area. Thank you.

De **voorzitter**: Thank you very much. We have other meetings, that is why I have to close this session. If you do not mind, I will continue in Dutch. Thank you very much.
Ik kom tot een afronding van deze bijeenkomst. Als er nog dringende vragen zijn, wil ik vragen, gelet op de tijd, om die op te sparen en eventueel later te stellen aan de individuele deelnemer.
Ik dank onze gasten heel hartelijk voor hun komst naar Den Haag, naar deze Enquêtezaal. Het leek af en toe op een echte enquête, maar ik zei al: wij willen het naadje van de kous weten. En dat is maar goed ook, denk ik. Dank dat u uw kennis en ervaring met ons wilde delen. Ik denk dat wij hier slimmer zijn geworden en in ieder geval meer bagage hebben om het wetsvoorstel goed te kunnen beoordelen. Heel hartelijk dank, ook aan de belangstellenden en de Kamerleden. En dank aan de Griffie voor het in korte tijd organiseren van deze bijeenkomst. Dat was nog een hele klus. Hartelijk dank daarvoor.

Sluiting: 18.08 uur.